



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Opintotoimistopalveluiden kehittäminen Case: Vantaan ammattiopisto Varia

Määtänen Kaisa, Väänänen Hannamari

2015 Kerava



Laurea-ammattikorkeakoulu
Kerava

Opintotoimistopalveluiden kehittäminen
Case: Vantaan ammattiopisto Varia

Määttänen Kaisa
Väänänen Hannamari
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu 2015

Kaisa Määttänen, Hannamari Väänänen

Opintotoimistopalveluiden kehittäminen
Case: Vantaan ammattiopisto Varia

Vuosi	2015	Sivumäärä	48
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kehittämis ehdotuksia Vantaan ammattiopisto Varian opintotoimistopalveluihin. Opiskelumuodot ovat monipuolistuneet eikä pelkästään virka-ajalla avoinna oleva toimisto voi enää palvella kaikkia opiskelijoita tasapuolisesti.

Vantaan ammattiopisto Varia on monialainen ammattioppilaitos, jolla on opetusta neljässä eri toimipisteessä. Opiskelijoita on yhteensä 3900. Opintoja suoritetaan muualla kuin oppilaitoksen tiloissa monimuoto-opiskeluna, esimerkiksi työssäoppien ja iltoihin painottuen, joten palvelut eivät ole saatavilla silloin kun opiskelijalla on tarve.

Opinnäytetyömme on toiminnallinen kehittämistyö ja tutkimusmenetelmäksi on valittu laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Tarkoituksemme on lähestyä asiakaspalvelua kokonaisvaltaisesti havainnoiden ja haastatellen asiakkaita. Työn teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin palvelua ja palvelumuotoilua, jonka menetelmiä käytettiin kehittämisprojektin aikana ottaen opiskelijoiden ja henkilökunnan mielipiteet huomioon ja suunnitellen palvelua niiden pohjalta.

Tutkimuksemme selvittää, kuinka Varian opintotoimistot toimivat tällä hetkellä ja miten niitä olisi mahdollista kehittää. Tutkimuksestamme selvisi, että suurimpana ongelmana on opintotoimiston saavutettavuus. Ongelmaan loimme ratkaisuksi sähköisen opintotoimiston ja uusi palvelu otettiin käyttöön työn aikana.

Asiasanat: palvelumuotoilu, asiakaspalvelu, asiakaslähtöisyys

Kaisa Määttänen, Hannamari Väänänen

Developing the services of Vantaa Vocational College Varia's Student Office

Year	2015	Pages	48
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is to improve the services offered by Vantaa Vocational College Varia's Student Office. Student offices are now open mainly from 09 AM to 3 PM so it is not possible to serve all students equally.

Vantaa Vocational College Varia is a multidisciplinary professional institution offering education in four different campuses. Varia has a total 3900 students. Studies are carried out more and more in on-the-job learning or during the evenings. Services are not equally available to all students at all times.

The theoretical part describes a theory about customer service and service design. We used design thinking and service design methods during our development project. In service design methods it is important to pay attention to customers' and staff members' opinions. After we identified the problems we created a solution of an Online Student Office and this new service was introduced during our work.

Keywords: Design thinking, customer service, Customer orientation

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Vantaan ammattiopisto Varia	8
2.1	Yleistä oppilaitoksesta	8
2.2	Visio, arvot ja strategia	9
3	Asiakaspalvelu opintotoimistossa	10
3.1	Työtilat.....	11
3.2	Opintotoimiston sähköiset palvelut	12
3.3	Palvelulupaukset opintotoimistossa.....	12
4	Kehittämistutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävä	14
5	Tutkimuksen viitekehys	14
5.1	Palvelu	15
5.1.1	Palvelun laatu.....	16
5.1.2	Palvelu julkisessa organisaatiossa	17
5.1.3	Asiakasymmärrys	18
5.1.4	Palvelun mittaaminen	18
5.2	Sähköiset palvelut ammatillisissa oppilaitoksissa	19
5.3	Palvelumuotoilu	20
5.3.1	Palvelutapahtuman vaiheet	21
5.3.2	Palvelupolku, palvelutuokio ja kontaktipisteet.....	22
5.3.3	Palvelumuotoilun prosessi ja menetelmät	23
6	Menetelmävalinnat	26
6.1	Laadullinen lähestymistapa	26
6.2	Aineiston hankinta	27
6.3	Aineiston käsittely	28
6.4	Aineiston analysointi.....	28
7	Kehittämistutkimuksen toteuttaminen.....	29
7.1	Kehittämiskohde ja työn rajaukset	29
7.2	Asiakastarpeen ymmärrys.....	31
7.3	Ratkaisujen ideointi	31
7.4	Ideoiden testaus asiakkailla	34
7.5	Pilottipäätös.....	35
7.6	Pilotin testaus asiakkailla.....	36
7.7	Tuotteistaminen ja lanseeraus.....	38
8	Opintotoimistopalveluiden kehittämissuunnitelma	40
9	Johtopäätökset	42
	Lähteet	44
	Kuvat	46

Kuviot	47
--------------	----

1 Johdanto

Asiakkaat mahdollistavat kaikkien yritysten toiminnan ja ilman asiakkaita yritys ei voi toimia. Tyytyväiset asiakkaat pysyvät todennäköisemmin Vantaan ammattiopisto Varian (myöh. Varia) opiskelijoina ja suoriutuvat opinnoistaan tavoiteajassa sekä valmistuvat. Opiskelijoiden viihtyvyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa opetustilat, opetusvälineiden nykyaikaisuus ja toimivuus, opetushenkilökunnan ammattitaito sekä heille tarjottavien hallinnollisten palveluiden laatu.

Ammatillisen koulutuksen rahoitus perustuu opiskelijamäärään ja tuloksellisuuteen (kuten opiskelijoiden valmistumiseen), niin että oppilaitos saa yhdestä opiskelijasta keskimäärin 10 000 euroa vuodessa eli noin 30 000 euroa koko opiskeluajalta. Ammatillisen koulutuksen rahoitusta supistetaan huonossa taloustilanteessa jatkuvasti ja jotta oppilaitoksen toiminta pysyisi kannattavana, on oppilaitoksen joko kasvatettava opiskelijamäärää tai vähennettävä eroja. Aloituspaikkojen lisääminen ei automaattisesti lisää opiskelijamäärää vaan ulkoisen markkinoinnin tehtävänä on saada hakijoita oppilaitokseen. Kun hakijoiden joukosta on valittu opiskelijat, on tärkeää että heidän viihtyvyyteensä panostetaan koko opiskelujen ajan sekä opitunneilla että koko oppilaitoksessa.

Opetushenkilöstöllä on suurin vaikutus opiskelijaviihtyvyyteen ja sitä kautta opiskelijan valmistumiseen ajallaan. Viihtyvyyteen vaikuttaa kuitenkin koko oppilaitoksen toiminta kauttaaltaan. Jotta oppilaitos näyttäytyisi opiskelijoille mahdollisimman nykyaikaisena ja ammattitaitoisena opiskelupaikkana, on kaikkialla luotava samanaikaisesti samantasoisia palveluita. Tässä opinnäytetyössä kehitämme Varian opintotoimistopalveluita palvelumuotoilun työvälineillä.

Tämän opinnäytetyö tähtää Vantaan ammattiopisto Varian opintotoimistopalveluiden parantamiseen. Tutkimme opintotoimiston asiakaspalvelun kehittämismahdollisuuksia palvelumuotoilun keinoin. Näiden tulosten pohjalta teemme ehdotuksia palvelun parantamiseksi.

Työskentelemme molemmat hallinnollisissa palveluissa Vantaan ammattiopisto Variassa. Tämä opinnäytetyö antaa meille mahdollisuuden syventää tuntemustamme Varian toimintavoista, mahdollisuuden vaikuttaa ja kehittää samalla omaa työtämme. Toivomme, että löytämämme kehitysehdotukset auttavat Variaa tehostamaan, nykyaistamaan ja parantamaan opiskelijoille suunnattuja opintotoimiston palveluja.

2 Vantaan ammattiopisto Varia

2.1 Yleistä oppilaitoksesta

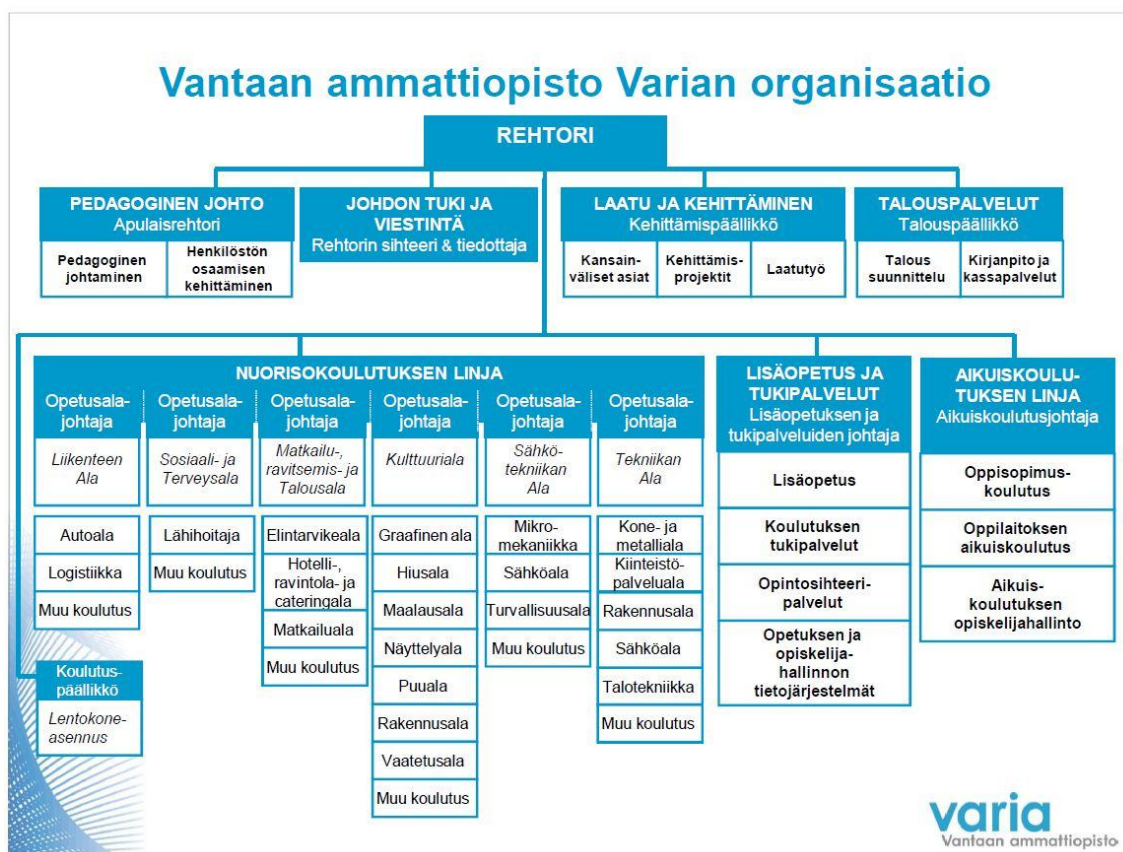
Vantaalla aloitti ensimmäinen ammattikoulu vuonna 1963 ja vuosien kuluessa ammattikouluja perustettiin lisää. Vuonna 1999 silloiset itsenäiset ammattikoulut yhdistyivät ja oppilaitoksen nimeksi tuli VAKES. Vuonna 2006 mukaan liitettiin aikuiskoulutus- ja oppisopimuspalvelut ja nimeksi vaihdettiin Vantaan ammattiopisto Varia, myöhemmin Varia. Varia on latinaa ja tarkoittaa monipuolista ja vaihtelevaa. (Vantaan ammattiopisto Varia 2015)

Varia on monialainen oppilaitos, joka tarjoaa monimuotoista toisen asteen koulutusta sekä nuorille että aikuisille. Opiskelu on mahdollista kuudella eri opetusallalla ja näistä valmistuu 25 eri perustutkintoon. Opetusalat ovat kulttuuriala, liikenteen ala, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, sosiaali- ja terveysala sekä sähkötekniikan ja tekniikan alat. Opiskelijamäärä vuonna 2013 oli noin 3900, joista nuoria oli 2900 ja aikuisia 1000. Varia toimii Vantaalla neljässä eri toimipisteessä, Rälssitiellä Veromiehessä, Ojahaantiellä Myyrmäessä, Talvikkitiellä Koivukylässä ja Tennistiellä Hiekkaharjussa. Lisäksi aikuiskoulutuspalveluiden hallinnollisena toimipisteenä toimii Leija Yrityspalvelukeskuksessa Pakkalassa. (Vänskä 2014 ja Vantaan ammattiopisto Varia 2015)

Henkilöstöä Variassa oli vuoden 2013 lopussa 340, joista noin 270 työskentelee opetustehtävissä (Vänskä 2014). Loput työskentelevät sekä hallinnollisissa tehtävissä että opetuksen avustavissa tehtävissä.

Kolmevuotisten perustutkintojen lisäksi Variassa voi opiskella myös lyhyempiä ajanjaksoja. Vuoden kestävässä koulutuksessa, kuten perusopetuksen lisäopetuksessa eli 10-luokalla ja ammatilliseen peruskoulutukseen valmentavassa koulutuksessa eli Valmassa opiskelijoita on vuosittain 100-200. Näiden lisäksi Variassa on nuorten aikuisten osaamisohjelmaan kuuluvia NAO-opiskelijoita, jotka voivat opiskella esimerkiksi vain yhden tutkinnon osan tai koko perustutkinnon. Yrityksille Varia tarjoaa räätälöityjä kursseja. (Vantaan ammattiopisto Varia 2015)

Varian organisaatorakenne on matala. Rehtorin alapuolella toimivat eri tiimit ja opetusala johtajat joiden alla taas opettajat ja esimerkiksi opintosihteerit. Rehtori on jokaisen esimies tai esimiehen esimies.



Kaavio 1: Varian organisaatorakenne

2.2 Visio, arvot ja strategia

Variassa noudatetaan tällä hetkellä strategiaa (Vantaan ammattiopisto Varia 2011), joka on luotu vuosille 2012-2015. Pää tavoitteena on tyytyväinen asiakas. Strategiassa asiakkaiksi on määritelty työnantajat, opiskelijat, omistaja (Vantaan kaupunki) sekä sisäisinä asiakkaina Varian henkilöstö. Strategia kiteytyy seuraaviin kolmeen kohtaan:

Variassa on joustavat asiakaslähtöiset opetus- ja ohjausmenetelmät

Opetus toteutetaan ammattitaitoisten opettajien toimesta opiskelijalähtöisesti ja monipuolisesti erilaisissa oppimisympäristöissä. Opetus on moduloitu niin, että se mahdollistaa erilaiset opintopolut ja nopeamman etenemisen. Sähköisiä järjestelmiä käytetään opetuksessa ja opetuksen suunnittelussa tehokkaasti apuna.

Henkilöstön osaamista kehitetään jatkuvasti

Henkilöstön osaaminen on kartoitettu ja kehittämistarpeiden ollessa tiedossa, koulutusta suunnataan systemaattisemmin. Työtehtävät on käyty läpi ja niiden vaativuus, kuormitus ja työnhallinta ovat aiempaa paremmin tasapainossa.

Variassa on hyvinvoiva, palveleva henkilökunta

Varian henkilöstö on ammattitaitoista ja työhönsä tyytyväistä. Henkilöstö huolehtii aktiivisesti omasta ja työyhteisön hyvinvoinnista. Kestävä kehitys ja hyvinvointiteema näkyvät opetuksessa, joten Variasta valmistuneilla opiskelijoilla on kyky ylläpitää ja kehittää hyvinvointiaan omassa työyhteisössään. (Vantaan ammattiopisto Varia 2011.)

Vantaan kaupunki omistaa Vantaan ammattiopisto Varian kokonaan, joten strategiset tavoitteet tulevat kaupungin sivistystoimesta. Tärkein strateginen tavoite on kehittää palvelukykyä niin, että opiskelijoiden keskeyttämiset vähenevät ja läpäisyaste paranee. (Vantaan kaupunki 2011).

Variassa palveluiden parantamisen menetelmäksi on valittu palvelumuotoilu. Varia haluaakin profiloitua juuri palvelumuotoilua opetusmuotona käyttäväksi oppilaitokseksi. Jotta menetelmää olisi mahdollista käyttää, on henkilöstön koulutusta lisättävä. Tällä hetkellä erilaisissa design thinking- eli palvelumuotoilukoulutuksissa on käynyt 50 henkilöä ja tavoitteena on kouluttaa koko Varian henkilökunta, eli noin 340 henkilöä. (Bröcker 2015.)

3 Asiakaspalvelu opintotoimistossa

Suurin osa opintotoimiston asiakkaista asioi toimistossa henkilökohtaisesti opiskelupäivän aikana. Pääasiassa heidän tarpeitaan ovat saada todistuksia opiskelusta ja opintosuorituksista. Opintotoimistossa työskentelevät opintosihteerit palvelevat toimipisteiden toimistoissa varmin kello 9.00–14.30, joka on samalla Vantaan kaupungin työajan liukuma. Opiskelijoita palvellaan myös tämän ajan ulkopuolella, jos opintosihteeri on paikalla.

Opintosihteerit tekevät sekä hallinnollisia töitä opiskelijahallintojärjestelmässä että palvelevat opiskelijoita henkilökohtaisesti. Keskeisimpiä opiskelijoille tarjottavia palveluita ovat:

- opiskelutodistuksen ja opintosuoritusotteen antaminen
- koulumatkatukihakemuksen tarkistaminen ja toimittaminen eteenpäin Kelalle
- osoitteenvaihdokset opiskelijahallintojärjestelmään
- todistuskopioiden ottaminen, oikeaksi todistaminen ja postitus.

Asiakaspalvelua tehdään hallinnollisten työtehtävien lomassa ja voi olla, että asiakasta ei voida heti palvella, koska opiskelijahallinto-ohjelmassa on käynnissä toinen aikaavievä työtehtävä. Vaihtoehtoisesti toinen työ keskeytetään, jotta opiskelijaa voidaan palvella.

Hallinnollista työtä on asiakaspalvelua enemmän ja hallinnollisen työn vaiheet kestävät pidempään. Asiakaspalvelutilanteet ovat yleensä lyhyitä ja yleensä opiskelija tietää jo tulles-

saan minkä lomakkeen tai todistuksen hän tarvitsee, joten tarpeen kartoitukseen ei mene aikaa.

3.1 Työtilat

Tennistien opintotoimistossa työskentelee kolme opintosihteeriä ja yksi toimistosihteeri, joka toimii samalla WinhaPro-opiskelijahallintajärjestelmän pääkäyttäjänä. Palvelutiskillä sijaitsee kaksi työpistettä ja yksi työpiste on taaempänä toimistossa. Asiakkaat saavat palvelua pääsääntöisesti kahdelta palvelutiskiltä eli ns. "luukulta". Toimistosihteeri palvelee opiskelijoita silloin, kun he tarvitsevat uuden salasanan tietokoneille tai kun käyttäjänimi ja salasana ovat kokonaan unohtuneet.

Variassa on Tennistien lisäksi kolme muuta toimipistettä ja kussakin työskentelee yksi opintosihteeri. Tennistiellä lyhyempien lomien aikana palvelu toimii, koska paikalla on useampia työntekijöitä. Muissa toimipisteissä ei lomien aikana ole mahdollista saada henkilökohtaista palvelua. Esimies on ohjeistanut opintosihteereitä kääntämään puhelut kollegalle toiseen toimipisteeseen loman ajaksi ja lisäämään sähköpostiin vastausviestin.

Tennistien toimipisteessä asiakkaita palvellaan palvelutiskiltä, jossa on liikuteltavat ja lukittavat lasi-ikkunat. Ikkunan saa myös kokonaan peittoon verhoilla. Ikkuna on mahdollista peittää toiselta puolelta kerrallaan kiireaikoina kun on järkevää jakaa asiakaspalvelu esimerkiksi niin, että toinen opintosihteeri ottaa kaikki asiakkaat vastaan aamupäivällä ja toinen iltapäivällä. Tällöin toinen voi keskittyä pelkkiin hallinnollisiin töihin.

Ojahaantien toimipisteessä asiakkaita palvellaan myös lasiluukun takaa, mutta lisäksi opintosihteerillä on tietokoneella varustettu takahuone, jossa on mahdollista tehdä keskeytyksittä hallinnollisia töitä palveluajan ulkopuolella. Palveluaikanakin on mahdollista pitää molemmat tietokoneet päällä ja siirtyä palvelemaan tiskille asiakkaan saapuessa.

Rälssitien ja Talvikkitien toimipisteissä asiakkaat tulevat opintosihteerin työpöydän ääreen. Rälssitien opintotoimisto on käytännössä aina auki, koska samassa tilassa olevaan kassaan tullaan maksamaan myös ulkopuolisten asiakkaiden toimesta asiakastöitä. Koska ovea ei voida koskaan lukita, myös opettajat ja opiskelijat tulevat hoitamaan asioitaan toimistoon mihin aikaan tahansa. Talvikkitien toimipisteessä ovi toimistotiloihin pidetään auki vain palveluajalla.

Tennistien ja Ojahaantien opintotoimistoissa asiakkaat palvellaan heidän korkeudeltaan ja koska opintotoimiston lattiaa ei ole työpisteiden kohdalta korotettu, on toimistotiloihin hankittu korkeat työpöydät ja korkeat jalkarenkailia varustetut tuolit. Korkea pöytä mahdollistaa

työskentelyn seisten lattialla tai istuen korkealla tuolilla. Rälssitien ja Talvikkitien opintotoimistossa työpöydät ovat normaalilla korkeudella eli opintosihteeri katsoo asiakkaita ylöspäin.

3.2 Opintotoimiston sähköiset palvelut

Opiskelijahallintojärjestelmään kuuluvat sähköiset nettiliittymät opiskelijoille, huoltajille ja opettajille. Opiskelijan on mahdollista seurata opintojensa etenemistä WinhaWille-liittymän kautta, mutta hän ei voi tulostaa sieltä virallista leimattua opintosuoritusotetta.

Vuodesta 2014 opiskelijan on ollut mahdollista tilata opiskelijatodistus tämän liittymän kautta. Tilauksesta tulee tieto kyseisen toimipisteen opintosihteerille, joka postittaa todistuksen opiskelijan osoitteeseen. Opintotoimistoon voi lähettää sähköpostia Varian nettisivujen kautta tai suoraan opintosihteerin sähköpostiin. Opintotoimisto palvelee myös puhelimitse.

3.3 Palvelulupaukset opintotoimistossa

Variassa on kerätty säännöllisesti palautetta niin sanotulla Happy or Not "hymynaamakoneella" sekä opintotoimiston että kassan palveluista vuodesta 2014 lähtien. Lisäksi opiskelijoille toteutetaan kerran vuodessa valtakunnallinen INKA-kysely, jossa kysytään mielipidettä myös hallinnollisista palveluista. Tuloksia ei ole systemaattisesti seurattu tai vertailtu eikä palvelun parantamiseksi ole tehty suunnitelmia.

Opintosihteeritiimin esimies Tuula Kiiskinen on yhdessä opintosihteereiden kanssa luonut 21.11.2013 palvelulupaukset palvelun laadulle. Myös johtoryhmässä ja talouspalvelutiimissä on luotu samantapaiset palvelulupaukset. Varian johtoryhmässä on määritelty seuraavat palvelulupaukset:

- 1) Opintotoimiston palvelut ovat erinomaisia ja tasalaatuisia kaikissa toimipisteissä
- 2) Asiakas palvelee aina yhden kohtaamisen periaatteella niin pitkälle kuin mahdollista, asiakkaan tarve huomioon ottaen, riippumatta asiakkaan statuksesta
- 3) Opiskelijoiden arviointi on ajan tasalla
- 4) Opiskelijoiden ohjauspalvelut toteutetaan vähintään lain/asetuksen tasolla
- 5) Varmistetaan aina tiedon ajantasaisuus.

Opintotoimistotoimiston asiakkaita ovat opiskelijoiden lisäksi hakijat, huoltajat, Varian ja Vantaan kaupungin henkilöstö, ulkopuoliset asiakkaat sekä viranomaiset. Laadukas palvelu näkyy asiakkaan tyytyväisyytenä ja palvelusta saatuna hyvänä palautteena. Asiakkaalle puhutaan aina ystävällisesti ja sanallisen palvelun lisäksi asiakaspalvelijan asenteen on oltava positiivinen. Opintotoimistossa pyritään palvelemaan asiakas yhden luukun periaatteella, vaikka asia

kuuluisi esimerkiksi talouspuolen sihteereille. Kaikkea ei voida kuitenkaan Variassa hoitaa, joten jos asiakkaan on käännättävä esimerkiksi Kelan puoleen, häntä neuvotaan asiassa eteenpäin. Asiakaspalvelutilanteessa asiakkaaseen suhtaudutaan kunnioittavasti eikä asiakasta arvostella tilanteen jälkeen kollegoille. Asiakkaalla on oltava joka hetki turvallinen ja luottavainen olo. (Kiiskinen 2013.)

Opintosihteerien mukaan asiakastyössä olevien on oltava ystävällisiä, hyväntuulisia ja positiivisia. Opintosihteerin tulee olla perillä talon asioista tai olla valmis selvittämään asioita asiakkaalle. Asiakkaalle on annettava sellainen kuva, että opintosihteerin on oman alansa asiantuntija. Välillä opintotoimistossa on kiire, mutta se ei saa näkyä asiakkaalle. Opintosihteerin kuuntelee asiakasta ja on empaattinen. (Kiiskinen 2013.)

Valvio (2010, 68) muistuttaa kirjassaan Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen Feargal Quinnin sanoin, että kaikkien kanssa ei voi tulla toimeen yhtä hyvin, mutta harvoin ollaan tilanteessa jossa jokaisella asiakaspalvelijalla olisi vain saman aaltopituuden asiakkaita. On kuitenkin mahdollista opetella tietoisesti muuttamaan käytöstä, ilmeitä, eleitä ja äänensävyä yksilöllisesti jokaiselle asiakkaalle sopivaksi.

Quinnin mukaan asiakkaan kuunteleminen on erittäin tärkeää, jotta yrityksessä pystytään kehittämään palveluita entistäkin paremmiksi. Asiakkailta saatetaan saada hyviä ajatuksia tuotekehitykseen ja palveluiden tehostamiseen, jotka taas parantavat kilpailukykyä. (Valvio, 2010, 71.)

Opintosihteerit määrittivät myös keinoja, jotka motivoivat heitä työssään. Yhdeksi tärkeäksi kohdaksi nousi positiivinen palaute ja hyvien suoritusten huomioiminen sekä asiakkaiden että työyhteisön toimesta. Yhteisen hyvän hengen ylläpitäminen on kaikkien vastuulla. Tähän vaikuttavat sekä työkaverien arvostaminen, huomioiminen ja kannustaminen arjessa sekä yhteiset koulutukset, virkistyspäivät ja muut tapaamiset saman alan henkilökunnan kanssa. (Kiiskinen 2013.)

Asiakaspalveluosaamista kehitetään kouluttautumalla ja tiedon jakamisella yhteisissä palaverissa. Asiakaspalautteet käsitellään ja niihin reagoidaan. Osaamiseen vaikuttavat myös työvälineet, eli tässä yhteydessä tietokoneet ja käyttöjärjestelmät. Jotta opintosihteerit voisivat palvella mahdollisimman kattavasti, on tiedonkulun oltava sujuvaa Varian sisällä. Työyhteisön tuki ja yhteenkuuluvuuden tunne auttavat oleellisesti oman positiivisen asenteen ylläpitämisessä. Opintosihteerillä tulee olla kunnianhimoa olla hyvä työssään. (Kiiskinen 2013.)

Asiakaspalvelusta on hyvä saada myös kiitosta. Kiitosta saadaan tällä hetkellä tyytyväisiltä asiakkailta ja sitä voisi kerätä täsmällisemmin palauteautomaatilla tai -laatikolla. Sanallinen

kiitos keneltä tahansa tuntuu mukavalta. Samalla työhyvinvoinnista ja virkistymisestä on huo- lehdittava, jotta työssä jaksetaan olla ja ammatin laatuvaatimukset täyttyvät. (Kiiskinen 2013)

Sujuvaan tiedonkulkuun ja tiedon ajantasaisuuteen opintosihteerit toivovat kouluttautumista ja tiedotuksen parantamista Variassa. Tiedon on kuljettava sujuvasti. Opintotoimiston roolin tulee näkyä talossa tehtävissä prosesseissa ja opintosihteerien on saatava osallistua omaan työhön vaikuttavien työryhmien työskentelyyn. Muun viestinnän suhteen info-tv, opastetaulut ja nettisivut pitäisivät olla ajan tasalla. (Kiiskinen 2013)

4 Kehittämistutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävä

Kehittämistutkimuksen tavoitteena on kehittää Varian opintotoimiston palveluita. Opintotoi- mistossa palvelu on melkein aina henkilökohtaista asiakaspalvelua. Asiakkaita ovat sekä opis- kelijat että muu henkilöstö. Tässä työssä keskitymme opiskelijoihin.

Tutkimuskysymys: Millä tavoilla voimme parantaa opintotoimiston asiakaspalvelua?

Variassa kehitetään toimintaa palvelumuotoilun työkaluilla ja niitä tulemme käyttämään sel- vittäessämme opiskelijoiden tarpeita, jotka liittyvät opintotoimistopalveluihin. Palvelumu- toiluissa on tärkeää sitouttaa loppukäyttäjät jo varhaisessa vaiheessa mukaan, joten suurim- man asiakaskuntamme ollessa opiskelijat, on meidän kysyttävä heidän ajatuksiaan palvelui- den kehittämisestä. Tämä tukee samalla Varian strategiaa, jossa halutaan sitouttaa opiskeli- joita päätöksentekoon. Opiskelijakunta on esimerkiksi saanut suunnitella tapahtumia ja sisus- taa tiloja melko vapaasti.

5 Tutkimuksen viitekehys

Palvelumuotoilu on lähestymistapa palveluiden kehittämiseen, jossa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä ja työkaluja. Tarkoituksena on optimoida asiakkaan palvelukokemus, eli tuottaa sellaisia palveluita joita useammat ihmiset käyttävät ja yritysmaailmassa ovat valmiita mak- samaan niistä. Palvelumuotoilussa kiinnitetään huomiota kriittisiin pisteisiin, muokataan ne asiakkaan kannalta optimaaliseksi ja poistetaan häiritsevät tekijät.

Variassa tulosta tehdään sillä, että opiskelijat pysyvät oppilaitoksessa, suorittavat opintoja ja valmistuvat määrätyssä ajassa. Palvelumuotoilun tarkoituksena onkin tuottaa asiakkaalle mahdollisimman positiivinen palvelukokemus (Tuulaniemi 2011, 26). Samalla liikeyritys saa taloudellista hyötyä (Miettinen 2011, 14). Variassa tämä voidaan ajatella niin, että kaikki asiat

vaikuttavat opiskeluviihtyvyyteen, eikä pelkästään oppitunnilla tapahtunut opetustilanne. Oppilaitoksen kaikkien aikuisten kanssa tulee olla mukavaa asioida.

Variassa on palvelumuotoilun projektien lisäksi menossa toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto, joka henkilöstön kannalta tarkoittaa sitä, että kaikki prosessit kuvataan ja avataan samaan toiminnanohjausjärjestelmään (IMS) ja ne ovat kaikkien katsottavissa. Jo tämä helpottaa nykyisiä asiakaspalvelutilanteita. (Bröcker 2015.)

Ammatilliseen koulutuksen oppilaitokset käyvät pääkaupunkiseudulla kovaa kilpailua opiskelijoista. Varian tavoitteena on erottua nimenomaan innovatiivisuudellaan ja palvelumuotoilun käytöllä kaikessa opetuksessa ja toiminnan kehittämisessä. Tarkoituksena on tuottaa palveluita, joilla erotutaan markkinoilta. Kaikkien kontaktipisteiden aikana asiakas tulisi tehdä tyytyväiseksi. Toki samalla palvelun antaminen tulee olla helppoa ja sujuvaa myös asiakaspalvelijan näkökulmasta.

5.1 Palvelu

Palvelun määrittely yksiselitteisesti on vaikeaa, sillä palvelumuotoja ja -tapoja on monia. Palvelulla voidaan tarkoittaa esimerkiksi palvelua tuotteena, henkilökohtaista palvelua, tai hallinnollista palvelua, kuten laskutusta tai kirjanpitoa. Kirjallisuudessa tulee esiin monia erilaisia määritelmiä palvelulle. Palvelu on aineettomien toimintojen sarjoista koostuva prosessi, joka pyrkii ratkaisemaan asiakkaan ongelman ja löydetty ratkaisu on palvelun lopputulos, jonka tulisi tuottaa asiakkaalle arvoa. Tähän liittyy oleellisesti asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus. (Grönroos 2003, 79.)

Palvelulle on ominaista myös se, että se kulutetaan samalla kun sitä tuotetaan ja kuluttaessaan palvelua, asiakas itse osallistuu palvelun tuottamiseen. Palvelu on kokemus, sitä ei voi varastoida eikä omistaa. Asiakas haluaa palvelun olevan hänelle käytettävä, hyödyllinen, haluttava ja johdonmukainen. (Tuulaniemi 2011, 101.)

Palvelun keskiössä on useimmiten ihminen, joka on palvelun käyttäjä eli asiakas. Asiakasrajapinnassa toimivat asiakaspalvelijat, eli Variassa opintosihteerit, ovat olennainen osa palvelua. Näiden kahden välinen vuorovaikutus muodostaa palvelukokemuksen. (Tuulaniemi 2011, 71) Aarnikoivun (2005, 16) mukaan asiakaspalvelussa asiakaspalvelija ja asiakas kohtaavat, jolloin asiakaspalvelija edustaa toiminnassaan yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen. Palveluntuottajan puolelta palvelussa on mukana usein muitakin ihmisiä kuin asiakaspalvelijoita. Asiakasrajapinnan takana työskentelee paljon ihmisiä palvelutuotannossa, järjestelmän ylläpidossa (Variassa Vantaan kaupungin tietohallinto) sekä muissa palveluun liittyvissä organisaatioissa. (Tuulaniemi 2011, 116.)

Yritysten näkökulmasta palvelun tulisi olla tehokas, tuloksellinen ja erottuva. Palvelut ovat todella suuri voimavara ja mahdollisuus erottua kilpailijoista. Jokainen asiakkaan ja palvelun kohtaaminen on tilaisuus rakentaa ja vahvistaa brändisuhdetta. Palvelu on tuloksellinen, kun se tuottaa sen minkä lupaa. Tehokkuus tarkoittaa resursoinnin järkevää käyttöä kokonaistaloudellisesti tuotetuissa palveluissa. Varsinkin julkisten organisaatioiden resurssien tarkoituksenmukainen ohjaaminen huonossa taloustilanteessa on ehdoton edellytys palvelujen säilyttämiseksi. (Tuulaniemi 2011, 102)

5.1.1 Palvelun laatu

Nykyaikaisen laatuajattelun mukaan laatua tulisi tarkastella ensisijaisesti asiakkaan näkökulmasta. Laatu on asiakkaan tarpeiden ja toiveiden tyydyttämistä ja täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Laatua verrataan ja mitataan asiakkaiden odotuksiin, vaatimuksiin ja tarpeisiin. (Lecklin 2002, 18) Laatu on asiakkaan muodostama yleinen näkemys, eräänlainen kokonaiskuva tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta. Se on jollain tapaa asiakkaan asenne organisaatiota ja sen tarjoamia tuotteita kohtaan. (Ylikoski 1999, 118)

Julkisen sektorin, kuten oppilaitoksen, palvelujen laatuun ja tavoitteisiin vaikuttaa merkittävästi se, että julkisen hallinnon toimintaa ohjaa yhteiskunnan tavoitteet. Usein tavoitteet puretaan erilaisin normeihin ja säädöksiin, joita tulee noudattaa. Julkisissa organisaatioissa laatua arvioidaan suhteessa palveluntuottajan organisaatiolle asettamiin tavoitteisiin, koska julkisen hallinnon toiminnassa on kyse yhteisöllisten tavoitteiden toteuttamisesta, yksilön näkökulma jää yhteisöllisyyden taakse. Julkisessa organisaatiossa laatutyötä tehdään kahden markkinavoiman välissä: poliittisten päätöksentekijöiden ja palvelujen vastaanottajien, jolloin laatua arvioivat nämä kaksi eri tahoa. Näillä tahoilla on usein omia arvoja ja tavoitteita, jotka usein ovat toisiinsa nähden poikkeavia ja ne esittävät eriäviä mielipiteitä palvelun laadusta. (Oulasvirta 2007, 22)

Nykyisin monien julkisten palveluiden, kuten koulutus-, terveys- ja sosiaalipalveluiden tuotosta mitataan suoritteilla, joita ovat esimerkiksi hoitopäivät, hoitajaksot, terveyskeskuskäynnit ja oppilaiden määrä. Tuottavuus kasvaa, jos päiväkotien tai koulujen normeja puretaan ja ryhmäkokoja suurennetaan, mutta jokainen ymmärtää, että sillä on vaikutuksensa myös palvelun laatuun. (Savela 2010)

5.1.2 Palvelu julkisessa organisaatiossa

Julkiset palvelut ovat valtion ja kuntien suurimmaksi osaksi verovaroilla tuotettuja palveluita asukkailleen tai kansalaisilleen. Näitä ovat esimerkiksi jo edellä mainitut terveyspalvelut ja koulut. Lisäksi ovat esim. poliisi, teiden hoito, päivähoido, vanhuspalvelut sekä virasto- ja kirjastopalvelut. Varsinkin hyvinvointivaltiossa julkisilla palveluilla on pyritty lisäämään ja ylläpitämään yleistä hyvinvointia. Julkinen sektori ylläpitää itse palveluja, mutta samalla kilpailuttaa ja ulkoistaa niitä, nykyisin entistä enemmän. (Suomi.fi 2015.)

Julkisessa organisaatiossa lähdetään eri tavoitteista ja odotuksista kuin yksityisessä organisaatiossa, joten asiakkuuksien hoitaminen ja asiakaskokemusten tuottaminen toimivat hieman eri tavalla. Palvelun tuottaja ei juurikaan voi valita asiakkaitaan eikä vastaavasti asiakas palveluntuottajaa. Tällöin positiivista asiakaskokemusta voidaan tuottaa kuuntelemalla ja ymmärtämällä asiakasta, etsimällä kokonaisvaltaisia ratkaisuja, tasavertaisella kohtelulla, luotettavuudella sekä läpinäkyvyydellä. Muotoilemalla palveluista positiivisia asiakaskokemuksia, organisaatio saavuttaa molempia osapuolia hyödyttävää ja tyydyttävää etua. (Löytänä & Korteso 2011, 125 - 126.)

Julkisella sektorilla palvelutuotannossa ei pyritä saamaan organisaation pääomalle tuottoa eli voittoa vaan organisaation tehtävänä on kansalaisten palveleminen. Kun julkisella sektorilla saavutetaan asiakastyytyväisyyttä, sen avulla vahvistetaan kansalaisten luottamusta siihen, että yhteiskunnan tarjoamat palvelut ovat toimivia ja kasvatetaan yhteiskunnan sosiaalista pääomaa. (Peltonen, Lehtonen & Toskala 2002, 63.)

Oppilaitosmaailmassa yllä olevat teoriat pitävät osittain paikkansa, mutta oppilaitokset voivat tietyissä määrin valita opiskelijat eli asiakkaansa pääsykokeiden, soveltuvuuskokeiden tai tiettyjen pisterajoitusten puitteissa. Myös asiakkailla eli tulevilla opiskelijoilla on vaihtoehtoja valita eri oppilaitosten välillä. Suomessa on lisäksi yksityisesti rahoitettuja oppilaitoksia, joita eivät välttämättä koske niin voimakkaasti meneillään olevat valtionhallinnon tekemät supistukset opetuksen määrärahoista, kuin valtion ja kuntien rahoittamissa oppilaitoksissa.

Julkisten palveluiden tarjoajat ovat usein jäykkiä ja isoja organisaatioita, joissa kehittäminen ja innovointi koetaan erityisen hankalaksi. Julkinen sektori ei voi samalla tavoin hyödyntää sijoitusmahdollisuuksia kuin yksityinen sektori, joten palvelun käyttäjän ja sen tarjoajan välillä yhteistyötä pitäisi korostaa palveluiden turvaamiseksi. (Miettinen & Koivisto, 2009, 157.)

5.1.3 Asiakasymmärrys

”Asiakkaan ymmärtäminen on ollut palveluliiketoiminnan lähtökohta ja itsestäänselvyys. Suomalainen ”Asiakaskokemuksen ja -johtamisen tutkimus 2012” -selvityksen mukaan 88 % yrityksistä pitää asiakasjohtamista merkittävänä kilpailuetuna. 18 %:lla yrityksistä on erillinen asiakasstrategia.” (Suoranta 2013.)

Asiakasymmärryksen vanha lähtökohta on, että tiedetään mitä asiakas tarvitsee. Tämä ei ole välttämättä totaalisen väärä käsitys, loppujen lopuksi uudempikin määrittely tähtää selvästi asiakkaan tarpeen tuntemiseen. Vanhan määritelmän lähtökohtana on kuitenkin tuote tai palvelu. Keksitään ensin tuote tai palvelu, mietitään ja määritellään vasta sen jälkeen, että minkä asiakkaan ongelman se ratkaisisi. Ongelmana tässä on se, että asiakas ei välttämättä tiedä hänellä itsellään olevan ongelmaa, johon keksittyä tuotetta tarvitsisi. Lisäksi, jos asiakas osaa määritellä tarkasti ongelman, hän osaa tai kuvittelee varmasti osaavansa määritellä tähän myös ratkaisun. Lopputuloksena tuotteen tai palvelun kehittäjällä ei ole minkäänlaista etumatkaa, tuote ei ole uniikki ja hän joutuu kilpailemaan hinnalla. Pahimmassa tapauksessa hintakilpailu tulee voitetuksi, mutta ratkaisu on väärä, koska asiakas itse ei ole määritellyt tarvetta. Asiakas kokee, ettei hän saanut arvoa, ja on tyytymätön. (Löytänä & Korteso 2011, 19.)

Uudemman määrittelyn mukaan asiakasymmärrys tarkoittaa asiakkaan todellisen toiminnan, toimintatapojen, kulttuurin ja prosessien haasteiden ymmärtämistä. Nämä ymmärtämällä myyjä muotoilee palvelunsa tai tuotteensa vastaamaan asiakkaan prosesseja eikä prosesseihin yritetä väkisin ujuttaa ennalta määriteltä tuotetta. Asiakaslähtöisen palveluliiketoiminnan kehitys edellyttää sekä asiakasymmärrystä että kykyä kehittää varsinkin operatiivista liiketoimintaa tämän ymmärryksen perusteella. Palvelumuotoilun prosessi alkaa tästä asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja unelmien ymmärtämisestä. Asiakkaan ymmärtäminen ja käyttäjätiedon hankinta auttaa löytämään uusia kaupallistamisen mahdollisuuksia. (Arantola & Simonen 2009.)

5.1.4 Palvelun mittaaminen

Asiakaspalvelussa toimivat työntekijät saavat kuitenkin paljon epävirallista palautetta, jota ei kirjata ylös eikä aina edes mielletä palautteeksi. Palaute kertyy kuitenkin hiljaiseksi tiedoksi kullekin työntekijälle ja hän muodostaa kuvan siitä, mitkä palvelut toimivat ja mitä palvelua kysytään eniten. Tätä tietoa voitaisiin kerätä yhteen ja muodostaa siitä kirjattua tietoa vaikka oppaaksi kaikkien saataville. Henkilöstöä voidaan esimerkiksi pyytää kirjaamaan tapahtumia ylös lomakkeelle ja keskustella palautteista tiimipalavereissa. On tärkeää että tieto liikkuu, eikä jää pelkäsi hiljaiseksi tiedoksi asiakasrajapintaan. (Arantola 2006, 67-68.)

Toinen tapa mitata asiakkaiden tyytyväisyyttä, on tutkia sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat palvelua muille (Rope & Pöllänen 1998, 43). Varian opiskelijat ovat kuitenkin sellaisessa tilanteessa, että heidän ei ole mahdollista käydä hoitamassa asioitaan jonkin toisen oppilaitoksen opintotoimistossa tai kansliassa. Variassa on neljä toimipistettä ja kaikki Varian opiskelijat voivat asioida missä tahansa näistä. Opiskelijat käyttävät kuitenkin yleensä aina oman toimipisteensä palveluita. Opintotoimistot eivät siis ole kilpailutilanteessa keskenään.

Rope ja Pöllänen (1998, 43.) muistuttavat positiivisesti yllätetyistä asiakkaista, jotka kertovat hyvistä palvelusta mielellään lähipiirilleen. Vaikka kilpailua asiakkaista ei varsinaisesti ole, olisi silti mahdollista palvelua opiskelijoita aina hieman yli heidän odotustensa koska pienetkin asiat parantavat aina opiskelijaviihtyvyyttä ja lisäävät sitä kautta opiskelijoiden tyytyväisyyttä oppilaitosta kohtaan.

Tuulaniemi (2011, 240.) toteaa, että palvelumuotoilun mittaaminen on vaikeaa ja monet suurten brändien omistajat ovat sitä mieltä, ettei muotoilua ei ole edes järkevää mitata. Liiketalouden ROI (return of investment) mittaa sitä, paljonko palvelun kehittämiseen on käytetty rahaa ja millä aikataululla ja kuinka paljon tuottoja on mahdollista saada. Tätä olisi mahdollista käyttää palvelumuotoilussa. Varian kohdalla tämä tarkoittaisi panostusta koko oppilaitoksen palvelun kehittämiseen, sillä opiskelijat ovat 99 % opiskeluaikastaan opetushenkilökunnan asiakkaina eivätkä opintotoimiston.

Tuulaniemi (2011, 240.) kertoo, että paras tapa varmistaa palvelumuotoilun laatu on toteuttaa prosessi parhaalla mahdollisella osaamisella ja resursseilla. Koko henkilökunnan on tunnettava asiakas eli asiakasymmärryksen parantamiseen on panostettava. Lisäksi henkilökunnan on tiedettävä mitä ollaan tekemässä ja miksi.

5.2 Sähköiset palvelut ammatillisissa oppilaitoksissa

Varialla on neljä kilpailijaa pääkaupunkiseudulla; Keski-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä Keuda, Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia, Stadin ammattiopisto sekä Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä. Tutustuimme Internetissä näiden oppilaitosten sähköisiin palveluihin. Huomasimme, että sähköisiä palveluita on saatavissa, mutta ne erosivat paljon toisistaan. Useimmilla oli Internetsivuillaan opintotoimistojen tai opintosuhteiden yhteystiedot sekä tietoa opiskelusta ja oppilaitoksen tarjoamista palveluista opiskelijoilleen. Keudalla oli lisäksi käytössä sisäinen Intranet opiskelijoille jonka sisältöä emme ulkopuolisina nähneet.

Omnialla oli muiden tietojen lisäksi Livechat eli oppilaitoksen asioista oli mahdollista kysyä nettisivuille aukeavan chat-ikkunan kautta reaaliaikaisesti. Omnialla oli muutenkin eniten materiaalia opiskelijalle kaikista ammattioppilaitoksista. Seuraavassa tiivistettynä eri oppilaitosten tarjoamat sähköiset palvelut ja muut opintotoimistoon tai opiskeluun liittyvät lomakkeet julkisilla Internetsivuilla.

Omnia: opintotoimistojen yhteystiedot ja aukioloajat, Livechat, tietoa opiskelusta, lomake, todistuskopion tilaukseen tarkoitettu pdf-lomake.

Keuda: julkisilla Internet-sivuilla on vain yhteystiedot mutta opiskelijoille on oma intranet KeudaKermit, jossa on enemmän sähköisiä palveluita.

Luksia: nettisivuilla on kattavasti tietoa opiskelusta, mutta ei opintotoimistojen yhteystietoja eikä mitään lomakkeita

Stadin ammattiopisto: sivujen navigoinnissa on erikseen Opiskelijan sivut, joilta löytyy opintotoimiston sekä opojen yhteystiedot sekä linkit opiskelijoiden tarvitsemille sivuille.

5.3 Palvelumuotoilu

Olemme eläneet jo usean vuosikymmenen ajan tavarakylläisessä maailmassa, joten tavaroiden omistamisella ei ole enää nykypäivänä niin suurta merkitystä kuin joskus aiemmin. Haluamme elämäämme ratkaisuja, jotka tekevät arjestamme sujuvampaa ja helpomman. Nämä ratkaisut näkyvät useimmiten palveluina. Palveluilla on monia etuja pelkkään tavaraan verrattuna: voimme jakaa keinoja tai toimintaedellytyksiä kuluttamisen sijaan, voimme hyödyntää itse palveluprosessia ja tavaravaihdannan tilalle on tullut vuorovaikutus. (Tuulaniemi 2011, 16-17.)

Yrityksille palvelut tarjoavat monia uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Nykyään erotutaan kilpailijoista palveluiden avulla, jolloin asiakkaiden sitouttaminen on helpompaa. Ihmiset etsivät kokonaisratkaisuja tarpeisiinsa, jolloin yksittäisten tavaroiden ja palveluiden merkitys vähenee. Yritysten olisi hyvä räätälöidä nämä kokonaisratkaisut asiakkaan tarpeen mukaan.

Palvelumuotoilu on osaa laajempaa ilmiötä, jossa uusia ideoita muokataan asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn pohjalta. Käyttäjät osallistuvat palvelumuotoilussa kehittämistyöhön. Heidät haastetaan keräämään tietoa ja kertomaan eri palvelukokemuksistaan. Palvelumuotoilu yhdistää kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen alueet. Palvelumuotoilulle löytyy useampia eri määritelmiä. Lähestymistapana tämä on melko uusi, joten mikään määritelmä ei ole ehdottomasti vakiintunut. Lähtökohtana on kuitenkin palvelun kokonaisvaltainen

kehittäminen, johon kuuluvat esineet, tilat ja koko palveluprosessi. Tutkimusmenetelmistä oleelliset ovat käyttäjälähtöiset työvälineet ja käyttäjäkokemukset, jotka kuuluvat tärkeänä osana kehittämistyöhön. (Stickdorn & Schneider 2010, 29-31.)

Palvelumuotoilu auttaa organisaatiota havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet, innovoimaan ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu tuo muotoilusta tuttuja toimenpiteitä palveluiden kehittämiseen ja yhdistää ne perinteisiin palvelun kehittämisen menetelmiin. Palvelumuotoilun tavoitteena ovat palvelutuotteet, jotka ovat sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestäviä. (Tuulaniemi 2011, 25.)

Palvelumuotoiluun kuuluu käyttäjälähtöisiä strategioita ja konsepteja, joiden avulla palvelut suunnitellaan vastaamaan paremmin yrityksen ja asiakkaan odotuksia. Palvelumuotoilun avulla yritykset pystyvät luomaan merkittäviä kilpailuetuja, saamaan uskollisia ja tyytyväisiä asiakkaita sekä nostamaan tuottoastettaan. Se esimerkiksi auttaa yrityksiä tarjoamaan kilpailijoita parempaa palvelua ja lisäämään asiakkaidensa tietoisuutta heidän käyttämästään palvelusta. (Moritz 2005, 13.)

Variassa palvelu voi lähteä esimerkiksi ryhmänohjaajan mainitsemasta lomakkeesta tai nettisivuilla mainitusta opiskelijakortista, jota voi hakea opintotoimistosta. Variassa on tavoitteena ”yhden luukun periaate”, eli asiakasta ei pompotella ihmiseltä toiselle, vaan ensin asiakkaan tavannut henkilö selvittää asian hänen kanssaan. Tämän takia on hyvä, että prosessit on avattu ja henkilöstö on kiinnostunut talon toimintatavoista ja tapahtumista myös yleisesti.

5.3.1 Palvelutapahtuman vaiheet

Palvelutapahtumassa on eri vaiheita, joissa asiakas kohtaa asiakaspalvelijan vuorovaikutustilanteissa:

Saapumisvaihe: Asiakas saapuu palveltavaksi. Hyvän ensivaikutelma ja avoimen tunnelman luominen on asiakaspalvelijan tehtävä, jotta asiakas tulee mielellään asioimaan. (Isoviita & Lahtinen 2004, 47 - 57.)

Myyntikeskusteluvaihe: Asiakkaan ongelmaa pyritään ratkaisemaan. Tämä jaetaan edelleen tarvetäsmennysvaiheeksi, tuote-esittelyvaiheeksi ja vastaväitteiden käsittelyvaiheeksi. Keskustelun avulla asiakaspalvelija kartoittaa asiakkaan tarpeet ja kokonaistilanteen, jotta voi esitellä tarjolla olevia vaihtoehtoja ongelman ratkaisemiseksi. Ensin varsinaista päätöstä asiasta asiakasta voidaan joutua vakuuttelemaan päätöksen oikeellisuudesta. (Isoviita & Lahtinen 2004, 47 - 57.)

Palvelun päätösvaihe: Asiakas tekee varsinaisen päätöksen. Asiakas tekee päätöksen itse, oli se palveluntarjoajan kannalta sitten positiivinen tai negatiivinen. Palvelutilanne päätetään aina niin, että asiakkaalle jää myönteinen palvelukokemus. (Isoviita & Lahtinen 2004, 47 - 57.)

Asiakassuhteen jälkihoitovaihe: Varmistetaan asiakassuhteen jatkuminen. Asiakkaan poistumisvaiheessa huolehditaan, ettei asiakkaalle jäänyt mitään epäselvää, asiakas luottaa asiansa etenemiseen, käsitellään asiakkaan antamaa palautetta ja hyvästellään asiakas. (Isoviita & Lahtinen 2004, 47 - 57.)

Näitä vaihteita voidaan kutsua kontaktipisteiksi, jotka yhdessä muodostavat palvelutuokion. Palvelutuokioista koostuu kokonainen palvelupolku, jonka läpi asiakas "kulkee" palvelua kuluttaessaan. Kehitettäessä palvelua juuri palvelumuotoilun keinoin, täytyy jokainen osa-alue ottaa huomioon ja tarkastella palvelua kokonaisuutena. Jakamalla palvelu eri vaiheisiin (tuokioihin) päästään kiinni niihin yksittäisiin asioihin, jotka vaativat erityishuomiota. Kontaktipisteet täytyy suunnitella niin, että ne kokonaisuutena muodostavat asiakkaalle selkeän, johdonmukaisen ja yhtenäisen palvelukokemuksen. (Tuulaniemi 2011, 78)

5.3.2 Palvelupolku, palvelutuokio ja kontaktipisteet

Palvelupolku kuvaa, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla, jonka osia ovat palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Palvelu on prosessi, jonka kuluttaminen tarkoittaa tähän aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Palvelupolku jakautuu siis palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. Palvelumuotoilu toteuttaa tyypillistä muotoilun ongelmanratkaisua: suunnitteluhaaste jaetaan osahaasteisiin, jolloin ongelmakohtiin on helpompi päästä käsiksi. Palvelukokonaisuutta kuvaava palvelupolku pilkotaan pienempiin osiin, jotta sitä voidaan analysoida ja suorittaa toimenpiteitä tarpeellisiksi katsottuihin kohtiin. Suunnittelun ensimmäinen toimenpide on määritellä palvelupolusta otettavien kohteiden tarkoituksenmukainen määrä ja kohdentaa toimenpiteet näihin valittuihin kohtiin. (Tuulaniemi 2011, 78-79.)

Palvelupolku voidaan jakaa eri osiin asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Nämä vaiheet ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Ydinpalvelussa muodostuu varsinaisen asiakkaan kokema arvo. Esipalveluvaihe valmistelee arvon muodostumista. Tällöin asiakas on jo ollut yhteydessä yritykseen internetin välityksellä tai puhelimitse esimerkiksi tiedustellut vapaita aikoja tai varannut liput palveluun. Jälkipalvelu tarkoittaa asiakkaan kontaktia palveluntuottajaan varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen esimerkiksi asiakaspalautteen avulla. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Tuulaniemen (2011, 79.) mukaan jokainen palvelutuokio muodostuu useista eri kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on yhteydessä palveluun kaikilla aisteillaan. Näitä kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat.

Ihmiset

Palvelua kuluttavat ja tuottavat ihmiset kuuluvat kontaktipisteisiin. Palvelun asiakaspalvelija ja asiakas ovat ihmiskontaktipisteitä, jotka tuottavat arvoa itselleen. Palveluntarjoaja pyrkii ennakolta ohjaamaan asiakkaan toimintaa suunnittelemalla etukäteen asiakkaan kontaktipisteet, jolloin asiakas toimii hänelle määritellyillä toiminta-alueilla. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Ympäristöt

Ympäristöllä on huomattavan suuri vaikutus palvelun onnistumiseen. Palvelu tapahtuu fyysisissä tiloissa tai virtuaalisessa, digitaalisessa ympäristössä. Fyysiset ympäristöt vaikuttavat asiakkaan käyttäytymiseen ja mielialaan esimerkiksi ravintoloissa, kaupoissa ja teemapuistoissa. Virtuaalisissa tiloissa kuten internet-sivuilla tai puhelimesta palvelun kuluttamisen kannalta olennainen osa on ympäristöllä eli käyttöliittymällä. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Esineet

Erilaiset fyysiset tavarat liittyvät olennaisesti palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen. Tavaroiden tarkoitus palvelussa on toimia todisteina käyttöoikeudesta palveluun. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset liput, kuten matkaliput tai pääsyliput, pankkikortit tai elektroniset avaimet. Tavarat voivat osaltaan myös mahdollistaa palvelun kuluttamisen. Esimerkiksi ravintolapalveluihin liittyvät ruokailuvälineet ja muut tarvikkeet joiden avulla palvelu kulutetaan. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Toimintatavat

Toimintatavat ovat yrityksen palveluhenkilökunnalle sovitut yhteiset ja palveluun kuuluvat tietyt käyttäytymismallit. Asiakaspalvelijoiden toiminnassa on vakioituna tietyt toimintatavat ja palvelumallit. Tyypillisimpiä asiakaspalvelijoihin liittyviä määrittelyjä ovat käyttäytymiskoodit ja työasut. Palveluun liittyviä toimintatapoja voidaan muuttaa tai kehittää vaikkapa päivittäin. (Tuulaniemi 2011, 79.)

5.3.3 Palvelumuotoilun prosessi ja menetelmät

Palvelumuotoilussa on keskeistä aito kiinnostus asiakkaan tarpeisiin ja siksi se tuo palvelujen suunnitteluun ja innovointiin muotoilun käyttäjäkeskeiset suunnittelumenetelmät. Asiakasymmärryksen hankkiminen on ennen palvelujen ideointia oleellista palvelumuotoilussa. Palvelumuotoiluprosessissa korostetaan palveluideoiden, konseptien ja prototyyppien testaamista suunnittelun alkuvaiheesta alkaen. Palvelumuotoilun menetelmät ovat muotoutuneet

nykyisistä markkinoinnin, johtamisen ja muotoilun menetelmistä, mutta ovat osittain aivan uusia palvelumuotoilun tutkimisen ja käytännön soveltamisen tuloksena syntyneitä menetelmiä. (Koivisto 2007, 72)

Seuraavassa kuviossa kuvataan pääpiirteittäin Stefan Moritzin (2005, 123) esittämä palvelumuotoilun prosessimalli. Tämä malli esitellään siksi, koska se kokoaa muut palvelumuotoilusta esitetyt prosessimallit yhteen. Prosessimallin kuvauksen yhteydessä avataan eri vaiheissa käytettäviä suunnittelumenetelmiä.



Kuvio 1: Palvelumuotoilun malli Moritzin mukaan

Ymmärrä

Moritzin (2005, 123) esittämässä mallissa kerätään tietoa asiakkaiden piilevistä ja tiedostetuista tarpeista. On tärkeää ymmärtää palvelun käytön asiayhteys ja sen tuomat mahdollisuudet ja rajoitteet. Ymmärrä-ajattele vaiheessa selvitetään palveluntarjoajan liiketoiminnan tavoitteet ja palvelustrategia. Käytettäviä menetelmiä tässä vaiheessa ovat mm. benchmark-kaus, sidosryhmäkuvaus, kontekstuaaliset haastattelut, luotaimet, ja trenditukimukset. Menetelmistä avataan seuraavassa luotaimet ja haastattelut.

Luotaimet

Luotaimet ovat itsedokumentointi eli eräänlainen päiväkirjamenetelmä, jossa loppukäyttäjä täyttää annettujen ohjeiden mukaisesti hänelle annettuja tutkijan laatimia materiaaleja. Loppukäyttäjiä pyydetään kirjoittamaan esimerkiksi päiväkirjaa omasta elämästään. Luotaimia käytetään yleensä tilanteissa, joissa suunnittelijalla ei ole mahdollisuutta havainnoida kohderyhmää sen omassa ympäristössä tai jos loppukäyttäjiä on paljon. (Tuulaniemi 2011,151.)

Kontekstuaalinen haastattelu

Kontekstuaalisen haastattelun tarkoituksena on ymmärtää paremmin käyttäjien tarpeita ja se tapahtuu oikeassa käyttöympäristössä ja todellisessa käyttötilanteessa. Haastattelija kuuntelee, ja juttelee samalla käyttäjän kanssa, kun hän tekee tehtäviään. Näin saadaan huomioitua asioita, joita käyttäjä voi pitää itsestäänselvyytenä, mutta joista haastattelija ei olekaan tietoinen. Haastattelun aikana pitää osata havainnoida ja tulkita käyttäjän tekemisiä ja työn kulkua. Olennaista on myös havainnoida käytettyjä työ- ja apuvälineitä. Haastattelu tallenne-

taan (äänite tai video), jotta kerätty materiaali saadaan analysoitua ja jotta siihen voidaan tarvittaessa palata myöhemmissä vaiheissa. Kontekstuaalisessa haastattelussa kerättyjä tietoja käytetään sitten suunnittelun myöhemmissä vaiheissa kuten prototyypeissä. (Vestola 2007.)

Ajattele

Ajattele-vaiheessa kerätty ja saatu informaatio analysoidaan palvelun ongelmakohtien tai uusien asiakastarpeiden löytämiseksi. Analysoidusta materiaalista muodostetaan design drivereita, joilla ohjataan ja määritellään jatkosuunnittelua joko jo olemassa olevaan palveluun tai kokonaan uuden palvelun kehittämiseen. Seuraavia menetelmiä käytetään tiedon analysointiin: käyttäjäpersoonien muodostaminen, samankaltaisuuskaavio ja palvelukokemuskartan laatiminen. (Moritz 2005, 123.)

Palvelukokemuskartta

Palvelumuotoilun olennainen osa on asiakkaan kulkeman palvelupolun kartoitus ja siihen liittyvien kontaktipisteiden ja keskeisten palvelutuokioiden määrittäminen. Palvelukokemuskartta on työkalu, jolla löydetään palvelun ongelma-alueet ja huomioimatta jääneet mahdollisuudet. Palvelukokemuskartta auttaa pohtimaan asiakkaan kokemusta myös niiden vaiheiden osalta, jotka tapahtuvat ennen ja jälkeen ilmeisiä palvelutapahtumia. Menetelmä auttaa venyttämään asiakkaan kulkemaan palvelupolkua tarjoamalla mahdollisuuden lisäarvoa tuottaviin liitännäispalveluihin. (Tuulaniemi 2011, 115.)

Kehitä

Tässä vaiheessa on tarkoitus kehittää ja ideoida innovatiivisia ratkaisuja sekä luoda erilaisia palvelukonsepteja design drivereiden ohjaamina. Ideointi perustuu loppukäyttäjien todellisiin tarpeisiin. Ideoinnissa voidaan käyttää apuna eläytymismenetelmää, visualisointia, aivoriihtekniikkaa ja palvelunäytteiden laatimista. (Moritz 2005, 123.)

Visualisointi

Visualisointia voidaan käyttää sekä suunnittelu- että kommunikaatiovälineenä. Visualisoinnilla saadaan aikaan nopeasti prototyyppejä suunnitellusta palvelusta. Visualisoinnin keinoja ovat muun muassa kuvat, taulukot ja animaatio. (Tuulaniemi 2011, 115.)

Seulo ja suodata

Seulo-vaiheessa arvioidaan ja yhdistellään edellisessä vaiheessa luotuja ideoita, ratkaisuja ja palvelukonsepteja niiden suorituksen ja laadun kautta. Ideoista ja ratkaisuista parhaimmat siirtyvät jatkokehittelyyn. Seulo-vaiheessa määritellään lisäksi yhteistyökumppanit ja asiakassegmentit. (Moritz 2005, 136, 139.)

Selitä ja toteuta vaiheet

Selitä-vaiheessa keskustellaan aiemmissa vaiheissa syntyneistä ideoista. Jotta syntyneet palvelukonseptit ja -ideat pystytään arvioimaan, on ne esitettävä havainnollisesti ja ymmärrettävästi. Palvelukonseptien konkretisoinnin välineenä voidaan käyttää muun muassa animaatioita, eläytymismenetelmää ja palvelunäytteiden laatimista. (Moritz 2005, 143.)

Palvelunäytteiden avulla pystytään luomaan kuvitelma luodun palvelun vaikutuksista ilman oikean prototyypin rakentamista. Menetelmän tarkoitus on abstraktin palvelun konkretisointi, jolloin kontaktipisteiden kautta palvelu tuodaan silmin havaittavaksi ja käsin kosketeltavaksi. Palvelunäytteet ovat tavallisesti palvelun fyysisiä kontaktipisteitä, jotka voivat olla yrityksen kontrolloitavissa kuten lehtimainos tai kontrolloimattomia toimia kuten asiakkaan reklamatio. Palvelunäytteissä esitetään palveluidea useista eri näkökulmista, jolloin voidaan löytää kohteita, joita ei ennen ole huomioitu. (Moritz 2005, 143-144.)

6 Menetelmävalinnat

6.1 Laadullinen lähestymistapa

Opinnäytetyömme on toiminnallinen kehittämistyö ja tutkimusmenetelmäksi on valittu laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkimuksemme selvittää kuinka Varian opintotoimistot toimivat tällä hetkellä ja kuinka niitä olisi mahdollista kehittää.

Kehittämistehtävän tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tarkoituksemme on lähestyä asiakaspalvelua kokonaisvaltaisesti havainnoiden ja haastatellen asiakkaita. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii hyvin yhteen palvelumuotoilun viitekehyksen kanssa sillä kvalitatiivisen tutkimus muotoutuu lopulliseen muotoonsa tutkimuksen edetessä eli esimerkiksi haastatteluja ja havainnoitavia asioita voidaan muuttaa joustavasti. Laadullinen tutkimus tukee palvelumuotoilun prosesseja. (Hirsjärvi 2000, 164.)

Hirsjärven ym. (2000, 164) mukaan laadulliseen lähestymistapaan kuuluvat sellaiset menetelmät, joissa tutkittavien ääni ja näkökulmat tulevat esiin. Tutkimukssamme haastattelimme opiskelijoita ja otimme heidän mielipiteensä tarkkaan huomioon, kun kehitimme pilottivaiheen sähköistä opintotoimistoa. Hirsjärvi (2000, 164.) muistuttaa myös että, kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään ihmistä tiedonkeruun välineenä. Lisäksi kvalitatiiviseen tutkimukseen kuuluu todellisen elämän kuvaaminen.

6.2 Aineiston hankinta

Laadullisessa tutkimuksessa kerätään tietoa yleensä haastattelemalla ja havainnoimalla. Haastattelut tapahtuvat oikeassa elämässä siellä, missä palvelua ollaan kehittämässä ja kesto voi olla hetkestä pariin päivään. Haastatteluja voidaan tehdä sekä asiakkaille että työntekijöille. Haastattelun rakenne ja haastattelutilanne on suunniteltava etukäteen, jotta tilanne olisi haastateltavalle mahdollisimman mukava. Lehtiöt, nauhuri tai tietokone eivät saa häiritä haastattelutilannetta. Haastattelu voi olla rakenteeltaan avoin tai strukturoitu. Avoimessa haastattelussa keskustelu on vapaamuotoisempaa ja keskittyy vain ennalta suunniteltuihin teemoihin tai pariin laajempaan kysymykseen. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset on ennalta listattu ja vain kysyttyihin asioihin vastataan. (Tuulaniemi 2011, 147-148.)

Havainnoinnin ja varjostuksen aikana palvelun käyttäjiä seurataan joko luonnollisessa ympäristössä tai he tekevät ennalta annettuja tehtäviä palvelussa. Havainnointia toteutetaan enemmän "salaa" määrittelemättä henkilöille ennalta tehtäviä ja varjostuksessa koehenkilö suorittaa tehtävää esimerkiksi tietokoneella ja hänen liikkumistaan nettipalvelussa seurataan. (Tuulaniemi 2011, 150.)

Me valitsimme työhömmme tiedonkeruun menetelmiksi sekä haastattelun että havainnoinnin. Haastattelimme kymmenen opiskelijaa pikaisesti käytäväkeskusteluina seuraavien kysymysten perusteella. Opiskelijat olivat sekä nuoria että aikuisia.

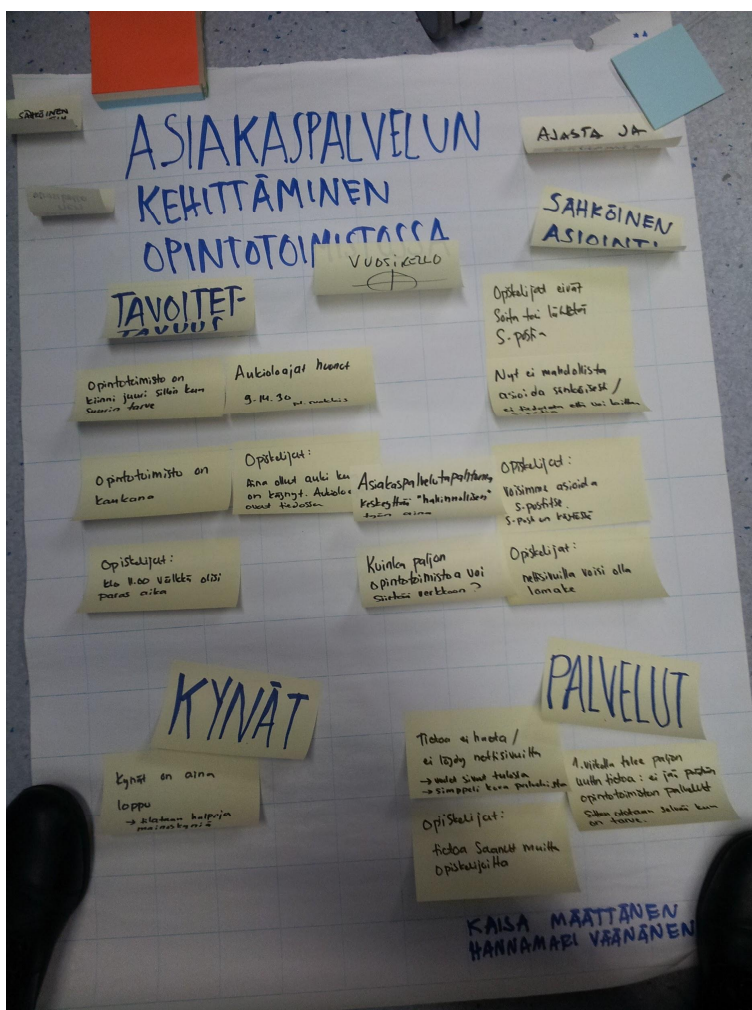
1. Tiedätkö missä on opintotoimisto ja mihin asioihin saat sieltä apua?
2. Onko opintotoimisto ollut aina auki kun sinun on pitänyt asioida siellä?
3. Oletko pystynyt asioimaan toimistossa myös silloin kun olet ollut työssäoppimisjaksolla?

Huomasimme että, opiskelijoille on luontevinta kertoa mielipide käytävällä normaalin opiskelijaelämän ohessa eikä niin, että olisimme sopineet heidän kanssaan varsinaisia haastatteluajkoja. Toisaalta huomasimme myös, että opiskelijat olivat melko vähäsanaisia ja tyytyväisiä Varian tämän hetkiseen tilanteeseen opintotoimistopalveluista. Keräsimme myös henkilöstön mielipiteitä opintotoimiston toimivuudesta ja listasimme kaikki kommentit tarralapuille teemoittelua varten.

Havainnointia käytimme pilottivaiheessa, kun opiskelijat testasivat uutta verkkosivustoamme tietokoneella. Nauhoitimme tilanteen tietokoneen näytöltä ja otimme talteen samalla opiskelijan kommentit kun hän käytti palvelua. Tästä meille jäi sähköinen aineisto videoiden muodossa.

6.3 Aineiston käsittely

Haastattelujen tulokset purettiin heti haastatteluiden jälkeen tarralapuille ja teemoiteltiin aiheiden (sähköinen asiointi, tavoitettavuus, kynät ja palvelut) mukaan ja käytettiin heti hyödyksi prototyypin kehittämisessä. Sen lisäksi että säästimme tarralaput, ne valokuvattiin. Videotallenteista kirjattiin ylös suurimmat ongelmakohdat heti nauhoituksen aikana ja ne korjattiin pilottiversioon. Seuraavassa kuvassa olemme ryhmitelleet laput kategorioihin.



Kuva 1: Tarralaput ryhmiteltyinä

6.4 Aineiston analysointi

Tutkimusaineistomme koostui käytäväkeskusteluista ja testitilanteista kertyneistä materiaaleista. Materiaalit olivat tarralappuja ja videoituja testitilanteita. Aineisto ryhmiteltiin kategorioihin ja kuvattiin. Videotallenteet katsottiin jälkikäteen ja niistä poimittiin ongelmakohdat ja korjausehdotukset jotka otettiin huomioon pilottivaiheen kehittämisessä.

Ideointi ja teemoittelu kuuluvat olennaisesti palvelumuotoiluun ja ideariihityyppisessä työkentelyssä ideat ja ajatukset kootaan usein irrallisille lapuille joita on helppo ryhmitellä. Ideoita on helppo lisätä ja poistaa.

7 Kehittämistutkimuksen toteuttaminen

7.1 Kehittämiskohde ja työn rajaukset

Tutkimme työssämme asiakaspalvelun tämän hetkistä tasoa ja yritimme löytää palautteista sellaisia asioita, joihin olisi mahdollista tehdä parannuksia. Toisaalta palvelumuotoilun käytössä on mahdollista, että koko opintotoimisto kannattaa rakentaa kokonaan eri tavalla, jolloin teemme esityksen työn tilaajalle. Pyrimme löytämään selkeitä ja konkreettisia parannuksia tai muutoksia nykyiseen toimintaan ja yritimme lisäksi toteuttaa ne työn aikana. Suuremmat muutosehdotukset kirjaamme työhön toteutettavaksi myöhemmin.

Vantaan kaupunki ja siten myös Vantaan ammattiopisto Varia ovat strategiassaan määritelleet asiakaspalvelun parantamisen yhdeksi tärkeäksi tavoitteeksi. Nykyisessä taloustilanteessa ja ammatillisen koulutuksen muutoksessa on tärkeää pitää opiskelijoista kiinni. Parin vuoden aikana tapahtuneet muutokset yhteishaussa ovat saaneet aikaan sen, ettei ryhmiä ei enää saada välttämättä täyteen yhteishaussa. On siis tärkeää joko saada jatkuvasti uusia opiskelijoita tai pitää olemassa olevat opiskelijat talossa. Yhtenä keinona on opiskelijoiden mieltäminen asiakkaisiksi ja heidän palveleminen mahdollisimman hyvin.

Variassa monet asiat ovat olleet aina samalla tavalla, eikä esimerkiksi opintotoimistojen palveluihin tai toimintaympäristöihin ole tehty mitään muutoksia vuosikymmeniin. Nyt onkin korkea aika tutkia sitä, vastaavatko palvelut nykyajan tarpeisiin ja onko oppilaitos niin nykyaikainen kuin mahdollista.

Variassa halutaan osallistaa opiskelijoita oppimisympäristön kehittämiseen joten palvelumuotoilu vastaa tähän tarkoitukseen hyvin. Monesti byrokratia syö opiskelijoiden innostusta, mutta nyt halutaan saada nopeasti ideoita palvelun kehittämiseksi, toteuttaa ideat prototyypeiksi ja päästä testaamaan niitä käytännössä. Tämän jälkeen tehdään tarvittavat muutokset tai hylätään ideat kokonaan ja lähdetään kehittämään jotakin toista prototyyppiä eteenpäin.

Kohderyhmä koostui ammatilliseen perustutkintoon opiskelevista nuoriso- ja aikuispuolen opiskelijoista. Pyrimme ratkaisemaan mm. sellaisen hyvin suuren ongelman kuin aikuisopiskelijoiden opintotoimistopalveluiden saavutettavuus. Iltaopiskelijoilla ei ole mahdollisuutta henkilökohtaiseen palveluun opintotoimistossa, sillä toimistot eivät ole iltaisin auki. Tutki-

muksen ulkopuolelle jätimme muun henkilökunnan, opettajat sekä ulkoiset asiakkaat ja sidosryhmät.

Variassa on opetusta neljässä eri toimipisteessä, joista Tennistien toimipiste on suurin ja siellä työskentelee kolme opintosihteeriä. Lähdimme rajaamaan työtä Tennistielle, mutta työn edetessä huomasimme luovamme uutta palvelua yhtälailla kaikkien toimipisteiden käyttöön.

Variassa on koulutettu tai tullaan kouluttamaan koko opetushenkilöstö design thinking -menetelmien käyttöön. Me osallistuimme koulutukseen loppuvuodesta 2014. Kouluttajina toimivat Infinity Oy:n Sami Oinonen ja Mikko Koivisto. He ovat muodostaneet palvelumuotoilun menetelmistä omat lomakkeet ja menetelmät, jotka tuntuivat tehokkailta tarpeisiimme.

Infinity on kehittänyt oman ”konseptointihyrrän” (kuvio 2) työkaluksi palvelumuotoiluun, jolla uusia ideoita kehitetään ja noudatimme sitä konseptoinnin aikana. Konseptointihyrrän aikana oli tarkoitus aikaansaada sellaisia ideoita, jotka on mahdollista viedä eteenpäin. Ideoita oli tarkoitus kerätä paljon eri tavoin. Keräystapoina voi käyttää esimerkiksi haastattelua, havainnointia sekä luotainta. Tarkoitus oli kerätä tietoa käyttäjien arjesta ja elämäntyylistä, heidän tavastaan käyttää palvelua ja mitä haasteita käytössä on sekä siitä, mikä olisi ideaali palvelukokemus. (Oinonen 2014)

Haastattelu

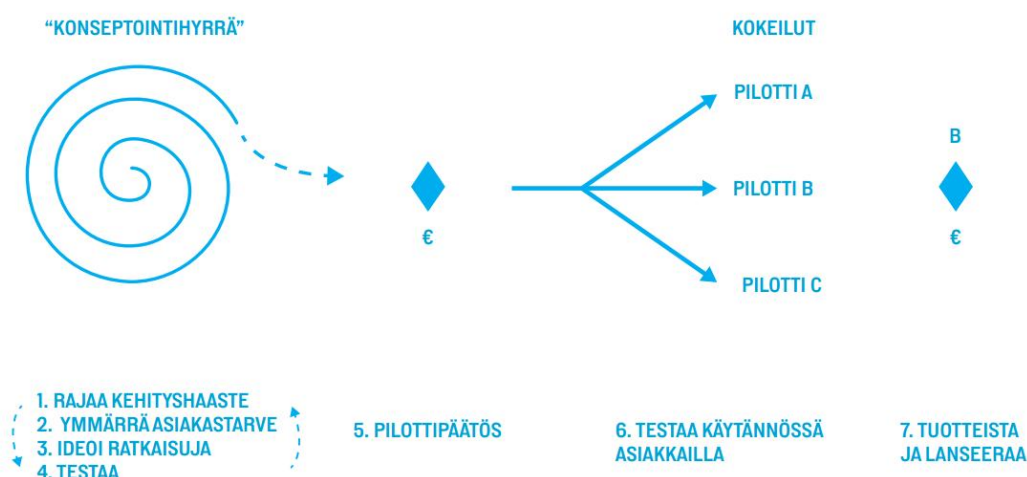
Haastattelussa syvennyttään projektin teemaan keskustellen ennalta suunnitellun agendan mukaisesti. Haastateltava riippuu tiedon tarpeesta ja voi olla palvelun käyttäjä, palvelun tarjoaja, henkilökunnan jäsen, asiaan liittyvä asiantuntija tai muutoin asiaan sidoksissa oleva henkilö. (Oinonen 2014)

Havainnointi

Havainnointi tapahtuu todellisessa ympäristössä esimerkiksi asiakkaan käyttäessä palvelua. Havainnoinnilla saadaan selville tietoa, jota ihmiset eivät osaa pukea sanoiksi, mutta joka voidaan nähdä heidän toiminnassaan. (Oinonen 2014)

Luotain

Käyttäjälle annetaan tehtäväpaketti, joka yleensä sisältää päiväkirjan, luovaa ajattelua tukevia tehtäviä ja kameran, joiden avulla käyttäjä pohtii ja dokumentoi omia kokemuksiaan ja ympäristöään sovitun ajanjakson. Luotaimella selvitetään käyttäjien arvoja ja pidemmän jakson toimintaa. (Oinonen 2014)



Kuvio 2: Kehittämisen malli Infinityn mukaan

7.2 Asiakastarpeen ymmärrys

Asiakaspalvelun kehittämisessä parannamme sekä asiakkaiden (opiskelijat) että työntekijöiden (opintosihteerit) kokemaa tunnetta palvelusta. Tässä vaiheessa on tärkeää ymmärtää asiakkaan esiintuomat ongelmat ja pyrkiä tarttumaan niihin.

Keräsimme lapuille ongelmakohtia, jotka liittyvät jollakin tavalla opintotoimistopalveluihin. Keräsimme tietoa opiskelijoita ja henkilöstöä haastattelemalla. Osa ongelmista oli toki tiedossa jo ennalta. Ongelmia oli sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta.

7.3 Ratkaisujen ideointi

Ongelmat ja huomiot opintotoimistoon liittyen kirjoitettiin tarralapuille ja nämä yhdistettiin erilaisiin teemoihin. Näihin teemoihin liittyviä ryhmiä tuli neljä erilaista:

Tavoitettavuuden ongelmiin kirjattiin muun muassa huonot aukioloajat (5,5h päivän aikana) ja sijainti (ei sijaitse keskeisellä paikalla Tennistien toimipistettä).

Palveluiden ongelmiin kirjattiin tiedon löytämisen hankaluus ja ensimmäisen kouluviikon tietöähky. Tietoa ei löytynyt Varian nettisivuilta helposti.

Sähköisen asioinnin ongelmiin kirjattiin sen puute. Opiskelijat eivät käytä sähköpostia eivätkä ota opintotoimistoon yhteyttä sähköpostitse. Tosin tätä mahdollisuutta ei varsinaisesti mainosteta missään.

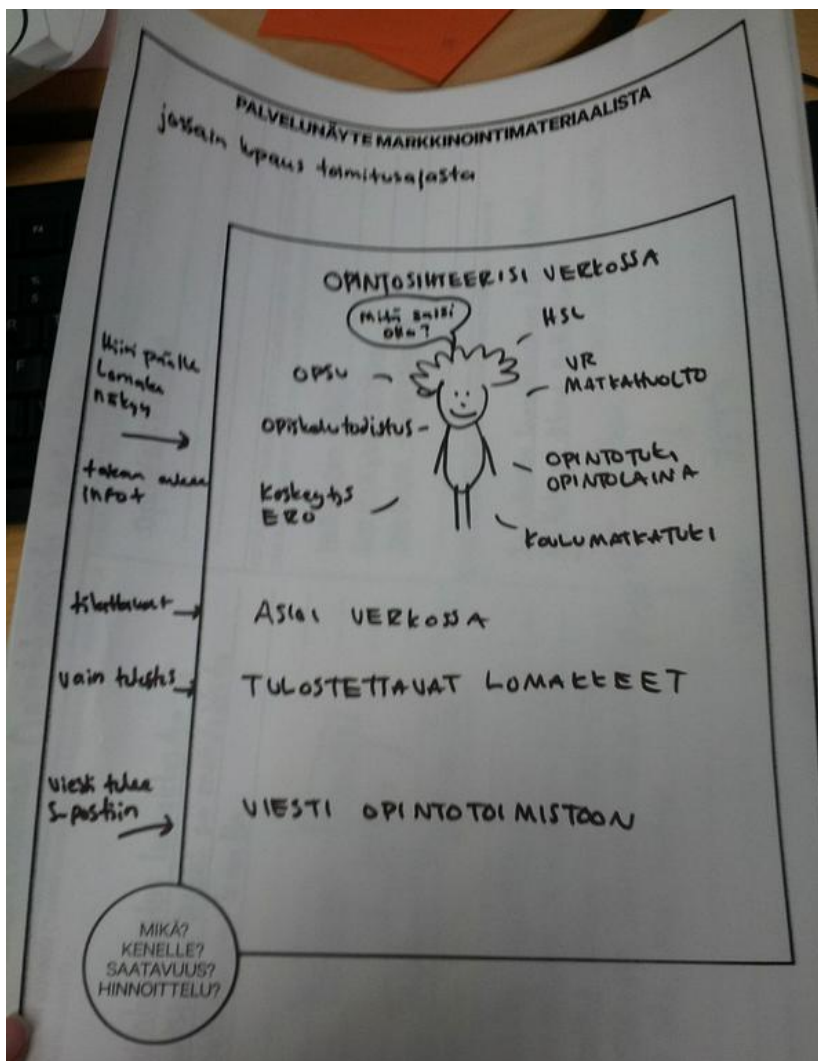
Kynäongelmiin kirjattiin kynien puute opintotoimiston luukulta. Variasta puuttuvat mainoskynät joita, opiskelijat saavat ottaa vapaasti. Tällä hetkellä kyniksi tarjotaan Varian omia kuu-lakärkikyniä sekä erilaisia messuilta kertyneitä kyniä.

Kun kaikki tarralaput oli ryhmitelty, lähdimme ideoimaan varsinaista kehitysideaa. Ideoita tuli monia, mutta päädyimme sähköiseen opintotoimistoon. Tämä tarjoaisi ratkaisun moneen eri ongelmaan joita kumpusi sekä opintosiheteereiden että opiskelijoiden puheenvuoroista. Toki muutama opiskelija ei kokenut sijaintia tai aukioloaikaa ongelmaksi, mutta henkilökohtainen käynti on mahdollista tulevaisuudessakin eli sähköinen palvelu on vain apuna helpottamaan asiointia.

Sähköinen opintotoimisto kokoaisi Varian kotisivuille yhteen paikkaan kaikki erilaiset lomakkeet ja todistukset joita opintotoimistosta on mahdollista tilata. Kelan tai muiden viranomais-ten lomakkeiden kohdalle kirjoitimme vain ydinasiat ja linkitimme ne varsinaisille sivuille joil-ta on mahdollista lukea lisätietoa.

Opintotoimiston keskeisin palvelu on leimata ja tulostaa erilaisia lomakkeita tai todistuksia opiskelusta. Opintosiheteerin työ koostuu suurimmaksi osaksi opiskelijahallinnon tehtävistä tietokoneella ja asiakaspalvelu saattaa keskeyttää jonkin työn alla olevan asian. Osa opin-tosihteereistä kokee keskeytykset negatiivisesti, koska fokus häiriintyy ja hallinnollisen työ-vaiheen saattaa joutua taas aloittamaan alusta. Sähköinen opintotoimisto toisi avun tähän ja helpottaisi päivää, jos esimerkiksi puolet lomakkeista tilattaisiin sähköisesti.

Tarkoitus on, että samasta paikasta löytyy sekä informaatio lomakkeisiin ja todistuksiin liitty-en että tilaus. Tarjoamme lomakkeet myös tulostettavina, jotta ne voidaan postittaa opinto-toimistoon. Opintotoimistoon on mahdollista laittaa viestejä suoraan nettisivuilta. Seuraavas-sa kuvassa (kuva 2) on suunnitelma verkkosivujen rakenteesta.



Kuva 2: Opintosihteerisi verkossa, karkea suunnitelma verkkosivujen rakenteeksi

Asioi verkossa, on nimenomaan sivu, josta lomakkeita tilataan. Lomakkeen tulee olla mahdollisimman yksinkertainen ja sisältää mahdollisimman paljon klikattavaa, ei niinkään kirjoitettavaa. Helppokäyttöisyys ja nopeus ovat tärkeitä. Seuraavalla sivulla olevassa kuvassa (kuva 3) esitellään tilauslomakkeen luonnos.

PALVELUNÄYTE MARKKINOINTIMATERIAALISTA

ASIOI VERKOSTA

☐ opitkinfo

NIMI _____

SAAP. RYHMÄ / HALLINNOLLINEN RYHMÄ _____

VALITSE MITÄ HALUAT

- ☐ OPISKELUTODISTUS ☐ ?
- ☐ OPINTOSUORITUSOTE ☐ ?
- ☐ UR / MATKAHUOLTOTODISTUS ☐ ?
- ☐ HSL
- ☐ ...

VALITSE TOIMITUSTAPA

- ☐ POSTITSE, KIRJOITA OSOITE ALLE
-
- ☐ HÄNEN OMAN TOIMIPISTEEN OP.TSTO:STA
- ☐ OPETTAJANI KAUTTA, KIRJOITA OPE ALLE

OPEN NIMI _____

VIESTI TOIMISTOON _____

LAHETA

MIKÄ?
KENELLE?
SAATAVUUS?
HINNOITTELU?

↓

KIITOS VIESTISTÄSI!
HOIDAMME ASIAN SEUR.AZZEPÄI-
VÄNÄ!
J. OPINTOTOIMISTO

Kuva 3: Tilauslomakkeen luonnos

7.4 Ideoiden testaus asiakkailla

Kun saimme nettisivut paperiversioon eli protoon, kävimme opiskelijoiden luona kysymässä mielipidettä ulkonäöstä ja vielä tarkemmin siitä, mitä he haluaisivat tilata verkosta. Kirjasimme muutaman korjausehdotuksen ylös, jotka muutimme pilottiversiossa. Meillä olisi voinut tässä vaiheessa olla useampiakin protoja, jotka kaikki olisi testattu nopeasti kentällä.

Käytännössä näytimme aineistoa kymmenelle opiskelijalle ja keräsimme heiltä mielipiteet. Opiskelijoista suurin osa vaikutti edelleen olevan tyytyväisiä nykytilanteeseen, jossa opinto-toimistossa on asioitava henkilökohtaisesti.

7.5 Pilottipäätös

Meillä oli yksi selvä proto, joka muokkausten jälkeen valmistettiin pilotiksi. Halusimme opintotoimiston sähköiseen muotoon. Valitsimme nettisivujen alustaksi WordPress:n, jossa sijaitsevat Varian kaikkien projektien julkiset nettisivut. Jotta verkkopalvelua olisi mahdollista testata, oli kirjoitettava muutama nettisivu valmiiksi sekä luotava lomake. Seuraavassa kuvassa (kuva 4) on esitelty sähköisen opintotoimistopilotin etusivu.

OPINTOSIHTTEERISI VERKOSSA

[Opintosuoritusote?](#)

Opiskelutodistus?

Keskeytys tai ero?

[HSL:n todistus?](#)

[Matkahuollon ja VR:n opiskelijatodistus?](#)

Opintotuki tai opintolaina?

Koulumatkatuki?



[ASIOI VERKOSSA](#)

TULOSTETTAVAT LOMAKKEET

[Viesti opintotoimistoon](#)

Kuva 4: Opintosihtterisi verkossa, pilottisivu opiskelijoiden testausta varten.

Pilottia varten rakensimme kolme alasivua. Valitsimme näille sivuille sellaisia lomakkeita, joita useimmiten opintotoimistosta annetaan opiskelijoille. Tarkemmat tiedot alennuslomakkeista on aina saatavilla yrityksen sivuilta joihin on linkki. Varian omalle sivulle on koottu tiivistetysti tärkeimpiä seikkoja opiskelija-alennukseen liittyen. Seuraava kuva on Varian omilta sivuilta.

HSL:N OPISKELIJA-ALENNUS

© JOULUKUU 4, 2014 KAISA MÄÄTTÄNEN KOMMENTOI

Jos olet alle 17-vuotias, voit matkustaa HSL:n alueella (katso kartta alla) lasten lipulla. Kun täytät 17 vuotta, on sinun todistettava yhteispalvelupisteessä että olet opiskelija. Todistamista varten sinulla on oltava HSL:n Alennuslippuhakemus tai voimassaoleva Sakki Ry:n opiskelijakortti.

Jos olet yli 30-vuotias, voit saada alennuksen, mutta lue ehdot [täältä](#).

Yhteispalvelupisteessä matkakorttiisi lisätään tieto että olet opiskelija ja kun maksat arvolla tai ostat korttiisi kautta, maksat siitä automaattisesti opiskelijahinnan.

Opiskelijastatus on kortissasi aina elokuun loppuun saakka, joten sinun on vuosittain käytävä yhteispalvelupisteessä opiskelijatodistuksen/Sakki ry:n kortin kanssa.

[Tilaa todistus täällä.](#)

[Lue lisää täällä \(HSL:n sivut\).](#)



Kuva 5: Esimerkki palvelun tarjoamasta tiedosta

7.6 Pilotin testaus asiakkailla

Testausta varten laadimme kolme tehtävää, jotka opiskelijat suorittivat uudessa palvelusamme. Kolme eri opiskelijaa suoritti tehtävät.

1. Kun olet täyttänyt 17 vuotta, et pääse enää lastenlipulla stadiin. Tarvitset todistuksen matkakortin opiskelija-alennusta varten. Tilaa tarvittava todistus netistä.
2. Saat Kelalta opintotukea. Kelaa kiinnostaa, kuinka opintosi ovat edistyneet. Käytä nettipalvelua asian todistamiseen.

- Olet täyttänyt 17 vuotta ja haluat matkustaa Tampereelle junalla. Opiskelijana pääset puoleen hintaan, jos sinulla on VR:n ja Matkahuollon opiskelijakortti. Hanki tarvittava todistus nettipalvelusta.

Videoimme testitilanteet opiskelijan suorittaessa niitä kannettavalla tietokoneella. Samalla keräsimme kehitysehdotuksia. Yksi koski kohtaa, johon opiskelija täyttää saapumisryhmänsä tiedot. Selvisi että opiskelijat eivät ymmärtäneet tätä sanaa vaan käyttävät luokkatunnus-termiä. Vaihdoin lopulliseen versioon sellaisen termistön, jota asiakkaat käyttävät.

Rakensimme lomakkeen Google Driven välineillä ja upotimme sen WordPressin sivulle. Lomake näytti siltä, kuin se olisi osa WordPressiä. Koko palvelu olisi ollut mahdollista rakentaa tämän työkalun avulla itse, mutta lomakkeesta ei ole mahdollista saada ilmoitusta sähköpostiin uuden tilauksen tullessa. Prototyypin mallina tämä kuitenkin toimi hyvin.

Tilaa tästä tarvitsemasi lomakkeet

* Required

Etu- ja sukunimesi *

Saapumisryhmä/hallinnollinen ryhmä *

Mitä todistuksia tarvitset? *

- ☐ Opiskelutodistus
- ☐ Opintosuoritusote
- ☐ HSL:n lomake (käy HSL:n alueella lähiliikenteeseen)
- ☐ VR:n ja Matkahuollon lomake (käy juniin HSL-alueen ulkopuolella sekä Matkahuollon busseihin jos matka on yli 80 km)

Valitse toimitustapa

- ☐ Haen paperit opintotoimistosta seuraavana arkipäivänä
- ☐ Lähettäkää todistukset postitse, kirjoita toimitusosoite alle

Jos tilasit toimituksen postitse, kirjoita tähän toimitusosoite

Voimme lähettää todistuksia suoraan Kelaan, Työvoimatoimistoon, Sosiaalitoimistoon, vuokranantajalle ja tietenkin myös Sinulle. Kirjoita alle vastaanottaja ja osoite, johon postitamme todistuksen/todistukset.

Viesti opintotoimistoon

Jäikö vielä jotain hampaankoloon? Kysy rohkeasti Opintosuhteiltä! Jos haluat vastauksen viestiin, kirjoita viestin perään myös sähköpostiosoitteesi.

Kuva 6: Tilauslomakkeen pilottiversio

Opiskelijoiden lisäksi esittelimme idean myös opintosihteereille, jotka tulevat tulevaisuudessa toimittamaan todistuksia opiskelijoille. Syksystä 2014 on ollut mahdollista tilata opiskelutodistus WinhaWillen kautta, mutta uusi palvelu mahdollistaa kaikkien todistusten ja lomakkeiden tilaamisen.

7.7 Tuotteistaminen ja lanseeraus

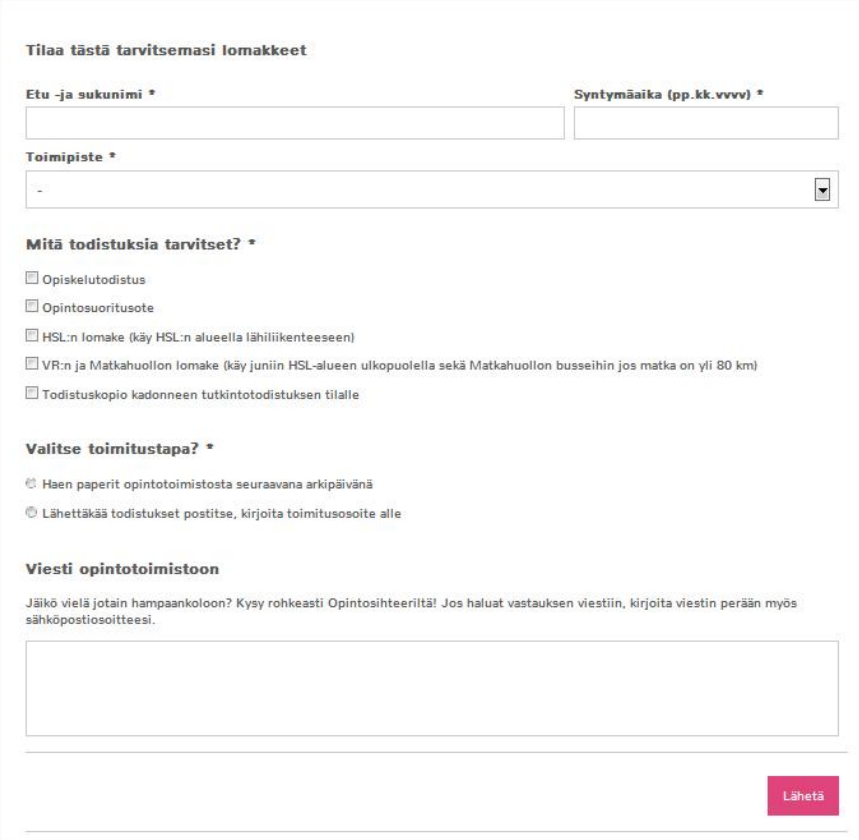
Opintotoimistopalveluiden omistaja hyväksyi kehitysehdotuksemme sähköisestä opintotoimistosta. Varia.fi -sivut on rakentanut ulkopuolinen toimittaja, jolle myös lomakkeen rakentaminen kuuluu. Muiden sivujen sisällöt luodaan Variassa. Keskustelimme tarpeistamme pilotin jälkeen sivujen toimittajan kanssa ja he toimittivat Varialle sekä lomakkeen että tekniikan sen takana.

Lomake toimii niin, että opiskelija tilaa sillä tarvittavat paperit. Tilauksen jälkeen lomakkeen tiedot lähtevät ennalta määritettyyn sähköpostiosoitteeseen opintosihteerille, joka ottaa asian hoidettavakseen. Samalla tilaukset kertyvät tilauslistalle, josta opintosihteerä käy kuittamassa hoitamansa tilaukset. Kaikki opintosihteerit näkevät tilausten statuksen (kesken, työn alla tai hoidettu).

wManage		Todistuspyynnöt		variatodistukset			
Ojahaantien toimipiste	Pyyntönumero #	Tila	Nimi	Todistukset	Toimipiste	Lisätty	
tuukka@whitestone.fi	38	Käsitelty	Anne Tuomila	Opiskelutodistus, HSL:n lomake	Tennistien toimipiste	16.04.2015	Avaa
Räissitien toimipiste							
tuukka@whitestone.fi	37	Odottaa käsittelyä	Kaisa Määttänen	Opiskelutodistus, HSL:n lomake, VR:n ja Matkahuollon lomake, Todistuskopio	Tennistien toimipiste	16.04.2015	Avaa
Talvikkittien toimipiste							
tuukka@whitestone.fi	36	Käsitelty	Kaisa Määttänen	Opiskelutodistus, Todistuskopio	Tennistien toimipiste	16.04.2015	Avaa
Tennistien toimipiste							
kaisa.maattanen@vantaa.fi	35	Odottaa käsittelyä	Tuukka Akkanen	Opiskelutodistus, Opintosuoritusote, HSL:n lomake, VR:n ja Matkahuollon lomake, Todistuskopio	Räissitien toimipiste	15.04.2015	Avaa
Aikuiskoulutus/Leija Yrityspalvelukeskus							
tuukka@whitestone.fi	34	Odottaa käsittelyä	Tuukka Akkanen	Opiskelutodistus, Opintosuoritusote, HSL:n lomake, VR:n ja Matkahuollon lomake, Todistuskopio	Räissitien toimipiste	15.04.2015	Avaa
Tallenna	33	Käsitelty	Tuukka Akkanen	Opiskelutodistus, HSL:n lomake, Todistuskopio	Tennistien toimipiste	15.04.2015	Avaa
				Opiskelutodistus, Opintosuoritusote,			

Kuva 7: Lomakkeen hallintapaneeli

Lomaketta (kuva 8) muokattiin vielä niin, että todistuskopioita tilattaessa tilaajalle ilmestyy kohta, johon hänen on kirjoitettava mistä tutkinnosta on valmistunut ja minä vuonna. Variassa todistuksia säilytetään ensimmäiset kymmenen vuotta valmistumisesta ja sen jälkeen ne siirtyvät kaupunginarkistoon. Vanhat pyynnöt on mahdollista lähettää sähköpostilla kaupunginarkiston käsiteltäväksi. Jos toimitustavaksi valitaan posti, ilmestyy opiskelijalle uusi kenttä osoitteen kirjoittamiselle. Kenttä on pakollinen.



VARIA
VASTAAVA ARKISTOINTI

Tilaa tästä tarvitsemasi lomakkeet

Etu -ja sukunimi *

Syntymäaika (pp.kk.vvvv) *

Toimipiste *

Mitä todistuksia tarvitset? *

- ☐ Opiskelutodistus
- ☐ Opintosuoritusote
- ☐ HSL:n lomake (käy HSL:n alueella lähiliikenteeseen)
- ☐ VR:n ja Matkahuollon lomake (käy juniin HSL-alueen ulkopuolella sekä Matkahuollon busseihin jos matka on yli 80 km)
- ☐ Todistuskopio kadonneen tutkintotodistuksen tilalle

Valitse toimitustapa? *

- ☐ Haen paperit opintotoimistosta seuraavana arkipäivänä
- ☐ Lähettäkää todistukset postitse, kirjoita toimitusosoite alle

Viesti opintotoimistoon

Jääkö vielä jotain hampaankoloon? Kysy rohkeasti Opintosihteeriltä! Jos haluat vastauksen viestiin, kirjoita viestin perään myös sähköpostiosoitteesi.

Lähetä

Kuva 8: Valmis tilauslomake varia.fi-sivustolla

Opiskelija täyttää lomakkeeseen tarvittavat tiedot ja lähetyksen jälkeen lomake lähtee asiaa hoitavalle henkilölle toimipisteen perusteella. Toimipisteen valinta on pakollinen tieto. Voimme vapaasti vaihtaa toimipistekohtaisen sähköpostiosoitteen ja tarvittaessa ohjata kaikki tilaukset samaan sähköpostiosoitteeseen esimerkiksi loma-aikoina.

Lomakkeen lisäksi Sähköiseen opintotoimistoon on lisättävä lyhyesti tietoa opintotoimiston palveluista ja eri lomakkeista. Opiskelijoiden keskuudessa on hieman epäselvää se, mikä lomake käy mihinkin ja esimerkiksi HSL ja VR vaativat eri lomakkeet. Opiskelijoille voi myös

tulla yllätyksenä se, että 17 vuotta täytettyään he ovat oikeutettuja erilaisiin opiskelija-alennuksiin.

Lanseeraus tapahtuu tiedottamalla palvelusta oppilaitoksen info-tv:n kautta sekä suullisesti opintotoimistosta ja ryhmänohjaajien toimesta. Palautteiden perusteella sähköistä palvelua voidaan joustavasti muunnella ja parantaa.

8 Opintotoimistopalveluiden kehittämissuunnitelma

Työssä käytettiin tutkimus-, kehittämis- ja ideointimenetelmiä, joiden ansiosta opintotoimiston palveluiden kehittämiseen löydettiin useita kohteita. Hyödynnettyjen menetelmien avulla saaduista ideoista nostettiin esille yksi. Tämä kehitysehdotus on, että Varia ottaa käyttöön sähköisen opintotoimiston ja sitoutuu kehittämään edelleen sähköisiä palveluita. Sähköinen opintotoimisto mahdollistaa töiden jakamisen nykyaikaisemmalla tavalla, jossa kaikki opintosihteerit pystyisivät hoitamaan kaikkien opiskelijoiden asioita sen sijaan että vastuuna on vain ja ainoastaan oman toimipisteen opiskelijat. Samalla se ei lamaannuttaisi oppilaitosta koko kesäksi, koska tämä työtehtävä on mahdollista antaa kesätyöntekijän hoidettavaksi. Perinteisesti oppilaitos on ollut kiinni heinäkuun ajan.

Opintosihteerin lomailu muulloin kuin koulun loma-aikoina on koettu negatiivisesti, mutta sähköinen asiointi mahdollistaisi toimivan tuurausjärjestelmän ja opiskelijoiden on mahdollista saada lomakkeita juuri silloin kun tarve on. Opettajien on mahdollista hoitaa arviointi ja arviointien muutokset joustavasti WinhaWiivissä, joten opintosihteerin henkilökohtainen läsnäolo toimipisteessä ei vaikuta arvioinnin onnistumiseen.

Opiskelijoiden antaman palautteen lisäksi myös opintosihteereiltä, tai muultakin henkilöstöltä, olisi tärkeää kerätä palautetta säännöllisesti. Oppilaitoksen työntekijät huomaavat työnsä kautta lähes päivittäin kehittämistä vaativia kohteita, mutta asian korjaamiseen ei kiinnitetä aina huomiota. Variassa tulisi esimerkiksi säännöllisin väliajoin käytävissä opiskelijahallintotiimi palaverissa tuoda esiin arkea helpottavia asioita ja etsiä ratkaisuja niihin. Eikä aina ajatella, että ”näin se on ollut ja tulee aina olemaan”. Mikään ei ikinä muutu.

Henkilöstön tyytyväisyydellä on suora yhteys asiakastyytyväisyyteen. Kun yrityksen henkilökunta on motivoitunut ja tyytyväinen työhönsä, näkyy se myös asiakkaalle. Jokaisella työntekijällä tulisi olla selkeä työnkuva, jolloin työntekijä osaa kohdistaa työpanoksensa oikeisiin asioihin. Työntekijä on perehdytyksen aikana saanut tarvittavan tiedon juuri näiden työtehtävien suorittamiseen eikä perehdytyksen jälkeen ole tarpeen hakea jatkuvasti tietoa työn suorittamista varten.

Opintosihteereille järjestetään kehityskeskustelut esimiehen kanssa kerran vuodessa, jossa käydään läpi tavoitteiden toteutumista, työssä viihtyvyyttä ja koulutustarvetta. Muistakin asioista voidaan tuki keskustella. Henkilöstön motivointi ja riittävä perehdytys uusiin työtehtäviin ja toimintatapoihin ovat välttämättömiä sujuvaan työskentelyyn. Työntekijöiden olisi tärkeää osallistua säännöllisesti alansa koulutustilaisuuksiin, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan ajanmukaista palvelua. Variassa koulutukseen pääsee, mutta opintosihteereille sopivia koulutuksia on melko harvoin ja työntekijän pitää ne itse etsiä. Ehkä muiden toisen asteen oppilaitosten kanssa voisi tehdä tässä yhteistyötä ja järjestää ajankohtaisten asioiden täsmäkoulutuksia.

Tutkimuksessa käytettiin kehitysmenetelmänä palvelumuotoilua, jonka avulla nousi esiin useita kehittämiskohteita. Olemassa olevan palvelun kehittäminen edellyttää, että yritys määrittää, ketkä ovat heidän asiakkaitaan ja vastaako heidän palvelutarjontansa asiakkaiden tarpeita (Ylikoski 1999, 26).

Opintotoimiston on tarkoitus antaa sekä laadukasta palvelua opiskelijoille että hoitaa mallikkaasti hallinnollinen puoli opiskelijoiden opiskelun ohessa. Hallinnollinen työ vie suurimman osan työajasta ja asiakaspalvelua annetaan sen lomassa. Yllättävien sairauslomien aikana yhden opintosihteerin toimipiste saattaa lamaantua pitkäksi aikaa. Sijainen voi tulla tarpeeseen, joko niin että hallinnollista työtä tehdään Winhassa toisesta toimipisteestä käsin tai jopa niin, että toisen toimipisteen opintosihteeri menee paikan päälle työskentelemään.

Jotta tehokas sijaistaminen ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen olisi mahdollisimman tehokasta, olisi kaikissa toimipisteissä oltava samankaltaiset rutiinit hallinnollisten tehtävien osalta. Asiakaspalvelussa annettavat lomakkeet ovatkin jo täysin samankaltaisia eli opiskelijat asiakkaina saavat samanlaista palvelua kaikista toimipisteistä.

Tulevaisuudessa voisi olla hyvä miettiä työn jakoa opintosihteereiden kesken kunkin henkilökohtaisten vahvuuksien mukaan ja panostaa toimintatapojen yhtenäistämiseen. Uuden työntekijän tullessa Variassa pyritään siihen, että vanha työntekijä perehdyttää seuraajansa. Perehdytysajan jälkeen uusi työntekijä kysyy apua muilta talossa pidempään olleilta opintosihteereiltä jotka, työskentelevät useimmiten toisessa toimipisteessä. Jos toimintatavat ovat kovin erilaiset opintosihteereiden kesken, voi tulla tilanteita, joissa uusi työntekijä ei tiedä, miten asia oikeasti kuuluisi tehdä.

Sijaistamisjärjestelyt toimisivat joustavasti, jos samassa työtilassa opintosihteerin kanssa työskentelee toimintosihteeri, joka voisi antaa yleisimpiä todistuksia WinhaPro-järjestelmästä ja hoitaa asiakaspalvelun kokonaan kevään todistusruuhkan aikana.

Vuoden päästä, kun suunniteltu sähköinen opintotoimisto on saatu kokonaan toteutettua, tulisi selvittää asiakkaiden mielipiteitä tehdyistä muutoksista, jotta saataisiin selville ovatko jo tehdyt muutokset olleet mieluisia ja mitä vielä tulevaisuudessa toivottaisiin tehtävän opintotoimiston toiminnan kehittämiseksi.

9 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää opintotoimiston palveluita opiskelijoille. Ongelmakohdat nykyisissä palveluissa olivat osittain tiedossa jo työn alussa ja muita ongelmakohtia selvitettiin työn aikana palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen. Palvelumuotoiluun kuuluu se, että suunnitelmia voidaan muuttaa joustavasti työn edetessä samalla kun kehittämisen kohteita paljastuu.

Palvelumuotoilun erityispiirteisiin kuuluu sekä asiakkaiden että työntekijöiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työssämme otimme huomioon molempien osapuolten näkökulmat ja kokemukset joten tuloksia voidaan pitää luotettavina, käyttökelpoisina ja perusteltuina. Työn aikana syntyi kehitysehdotuksia, joista yhtä kehitettiin pilotin kautta edelleen oikeaksi käytettävänä olevaksi palveluksi, sähköiseksi opintotoimistoksi.

Sähköinen opintotoimisto vastaa sekä opintosuhteiden työn solmukohtiin vapauttamalla enemmän yhtäjaksoista aikaa hallinnollisten ja pitkien työvaiheiden tekemiseen että antaa opiskelijoille mahdollisuuden hoitaa yleisimmät asiansa verkon kautta. Postitus toki lisää toimitusaikaa, mutta opiskelija välttää fyysisen käynnin, jos hän on työssäoppimisjaksolla tai opiskelee pääsääntöisesti iltaisin.

Tämäntyyppistä palvelua ei ole käytössä muissa Uudenmaan suurissa ammatillisissa oppilaitoksissa. Variassa palvelu otetaan käyttöön kevään 2015 aikana ja sen kehittämistä jatketaan edelleen käytön lisääntyessä. Kaikkia palveluita ei ole tarkoitus siirtää verkkoon koskaan, mutta verkko tarjoaa vaihtoehtoisen ja nykyaikaisen asiointikanavan. Palvelut ovat edelleen tarjolla myös ”luukulla”.

Kehitystyöprosessi oli mielekästä tehdä, koska se liittyi läheisesti molempien toimenkuvaan työssä. Oli mielenkiintoista saada laajempi kuva Varian toiminnasta, strategiasta ja palvelusta sekä luoda käyttöön uusi työväline, joka monipuolistaa palvelukanavia ja tuo helpotusta opintosuhteiden työhön. Opinnäytetyöprojekti sopi hyvin Varian strategiaan ja tahtotilaan ja saimme esimieheltämme tukea työprosessin aikana. Kollegat olivat mielissään uudesta palvelukanavasta ja sen ymmärrettiin tuovan helpotusta myös omaan työhön, jos opiskelijat ottavat kanavan käyttöön.

Tässä kehitystyössä ei ollut tarkoitus tutkia opiskelijoiden tyytyväisyyttä tämän hetkisiin palveluihin, eikä se ollut Varian design thinking -koulutusten tarkoituksen mukaista. Keskustelimme kymmenen opiskelijan kanssa epämuodollisesti käytäväkeskusteluissa heidän tarpeistaan. Lisäksi olimme vuosien varrella keränneet hiljaista tietoa opintosuhteiden työn haasteista, joita pyrimme samalla helpottamaan. Kokosimme kokemukset ja mielipiteet yhteen ja loimme niiden pohjalta kokonaan uuden palvelukanavan.

Varian opiskelijamäärään suhteutettuna käytävähaastatteluiden otanta oli suppea. Palvelumuotoilussa ei olekaan tarkoitus tutkia asiakastyytyväisyyttä perinpohjaisesti, vaan ottaa lopukäyttäjät mukaan kehittämään olemassa olevia tai uusia palveluita. Palvelumuotoilussa lähdetään asiakkaiden tarpeesta, eikä nykyisen asiakastyytyväisyyden tutkimisesta, johon pyritään luomaan ratkaisuja kysymättä tarpeista asiakkailta. Huomasimme että asiakkaat olivat tyytyväisiä nykytilaan, mutta sähköinen asiointi toisi tietyissä tilanteissa helpotusta asiointiin. Tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia on vaikeaa arvioida sillä työmme ei sisältänyt laajempia asiakaskyselyitä tai teemahaastatteluja. Palvelumuotoilun mittaus on hankalaa ja monen yrityksen mielestä sitä ei ole edes järkevää mitata.

Tämän työn tarkoitus oli tuottaa parannusehdotuksia opintotoimistopalveluihin ja työn aikana valmistuikin sähköinen opintotoimisto. Työn tulokset otetaan suoraan käyttöön ja niistä on heti hyötyä sekä opiskelijoille että henkilökunnalle. Työ vastaa hyvin opiskelijoiden tarpeisiin, mitkä liittyvät palveluiden saavutettavuuteen.

Lähteet

Kirjalähteet

Arantola, H. 2006. Customer Insight, Uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. Juva: WS Bookwell.

Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WsBookwell Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Isoviita, A. & Lahtinen J. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere: A5 Repropalvelu Oy.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? -muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Kauppakaari.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Miettinen, S. (toim) 2011. Palvelumuotoilu -uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova OY.

Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009. Design Services with Innovative Methods. Keuruu: Otava Book Printing Ltd.

Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. Köln International School of design.

Oulasvirta, L. 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Tampereen yliopistopaino: Juvenes Print.

Pesonen, H. L. & Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PSKustannus.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Helsinki: WSOY.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. This is service design thinking. BIS publishers, Amsterdam.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Sähköiset lähteet

Arantola, H., Simonen, S. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan - Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Viitattu 5.3.2015

www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf

Suoranta, J. 2013. Asiakasymmärrys - ja kaikillahan sitä löytyy. Viitattu 13.4.2015. <http://swampbeach.fi/mpo/?p=22>

Suomi.fi . Viitattu 13.4.2015

http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/valtio_ja_kunnat/kunnat_ja_kunnallishallinto/index.html

Oinonen, S. 2014. Design Thinking -kehityskoulutus Varia. Viitattu 06.11.2014
<http://www.variaprojektit.fi/palvelumuotoilu/henkilostokoulutuksen-muotoilu/>

Savela, O. 2010. Palveluiden tuottavuutta ei aina kannata parantaa. Tilastokeskus.
 Viitattu 10.4.2015 http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art_2010-06-07_002.html?s=0

Vänskä, V. 2014. Varian esittely. Viitattu 15.2.2015
<http://www.slideshare.net/Vantaanammattiopisto/varian-esittely-2014-pidempi-33359002>

Vantaan ammattiopisto Varia. 2015. Viitattu 15.1.2015 www.varia.fi

Vestola, M. 2007. Käyttäjäkeskeisen tuotekehityksen harjoistustyöt. Tilannetutkimus television katselusta. Viitattu 26.3.2015.
http://www.mvnet.fi/index.php?osio=Tutkielmat&luokka=Yliopisto&sivu=K%E4ytt%E4j%E4keskeisen_tuotekehityksen_harjoitusty%E4_4&tyyppi=PDF

Julkaisemattomat lähteet

Bröcker, L. 2015. Kehittämispäällikön haastattelu 15.2.2015. Vantaan ammattiopisto Varia.

Kiiskinen, T. 2013. Opintotoimistopalvelut.

Vantaan ammattiopisto Varia, 2011. Vantaan ammattiopisto Varian strategia 2012-2015.

Vantaan kaupunki 2011. Sivistystoimen tulokortti 10.5.2011.

Kuvat

Kuva 1: Tarralaput ryhmiteltyinä	28
Kuva 2: Opintosihteerisi verkossa, karkea suunnitelma verkkosivujen rakenteeksi.....	33
Kuva 3: Tilauslomakkeen luonnos.....	34
Kuva 4: Opintosihteerisi verkossa, pilottisivu opiskelijoiden testausta varten.	35
Kuva 5: Esimerkki palvelun tarjoamasta tiedosta.....	36
Kuva 6: Tilauslomakkeen pilottiversio	37
Kuva 7: Lomakkeen hallintapaneeli	38
Kuva 8: Valmis tilauslomake varia.fi-sivustolla.....	39

Kuviot

Kuvio 1: Palvelumuotoilun malli Moritzin mukaan	24
Kuvio 2: Kehittämisen malli Infinityn mukaan	31

Kaaviot

Kaavio 1: Varian organisaatorakenne.....	9
--	---